



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio según usuarios externos de las
Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Julia Jacinta Astudillo Diaz

ASESORA:
Mg. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dra. Fátima Torres Cáceres
Presidente

Mg. Cristian Medina Sotelo
Secretario

Mg. Sonia Lidia Romero Vela
Vocal

Dedicatoria:

A Renzo, mi esposo y amigo, por ser parte importante en mi vida, por el gran amor, paciencia y apoyo incondicional.

A Stephany y Flavio, mis amados hijos, por ser mi fuente inagotable de amor, motivo de lucha y superación.

La autora.

Agradecimiento

A Dios todopoderoso, por su inmenso amor, por darme salud, fortaleza y sabiduría para culminar con este proyecto.

A mis padres, por ser mi ejemplo e inspiración, gracias madre querida por transmitirme valentía y perseverancia para enfrentar la vida y haber hecho de mí la mujer que soy.

A los profesores del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, particularmente a mi maestra Mg. Sonia Lidia Romero Vela, por su paciencia y constante apoyo para la culminación de la presente tesis y la Mg. Miluska Vega Guevara, por su valioso tiempo, comentarios y sugerencias.

A mi gran amiga de toda la vida, Marisabel, por tu gran generosidad y apoyo incondicional.

La autora.

Declaración de Autoría

Yo, **Julia Jacinta Astudillo Diaz**, identificada con D.N.I. N° 09915778 estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia - Octubre 2016**”, presentada en N° 134 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de Mayo del 2017

Julia Jacinta Astudillo Diaz

DNI: 09915778

Presentación

Señor Presidente

Señores Miembros del Jurado

Presento la tesis titulada “Calidad de servicio según usuarios de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública. El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia durante el mes de Octubre del año 2016.

Este trabajo está estructurado en siete capítulos: Capítulo I: Introducción; Capítulo II: Marco Metodológico; Capítulo III: Resultados; Capítulo IV: Discusión; Capítulo V: Conclusiones; Capítulo VI: Recomendaciones; Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y Anexos.

En cuanto a los resultados obtenidos, se evidenciaron que existe diferencias en la calidad de servicio desde las perspectivas de los usuarios de las Demuna de Los Olivos e Independencia, así también las dimensiones de confiabilidad y seguridad mostraron diferencias en cuanto a la percepción de los usuarios de ambas Demuna. Dentro de la Gestión Pública no se ha encontrado investigaciones sobre la Calidad de los servicios que brindan la Defensoría Municipal de los Niños y Adolescentes, sería muy gratificante que esta investigación sirva como referencia para estudios posteriores que puedan abordar el tema con mayor profundidad y amplitud. En tal sentido Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La investigadora.

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	18
1.1.1. Antecedentes internacionales	18
1.1.2. Antecedentes nacionales	20
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.2.1. Definición de Calidad de servicio	27
1.2.2. Modelos de medición de la Calidad en el servicio	29
1.2.3. Dimensiones de la Calidad de servicio	37
1.2.4. Importancia de la Calidad de servicio	40
1.3. Justificación	41
1.3.1. Justificación teórica	41
1.3.2. Justificación práctica	41
1.3.3. Justificación metodológica	41
1.4. Problema	42
1.4.1. Planteamiento del problema	42
1.4.2. Problema general	47
1.4.3. Problemas específicos	47
1.5. Hipótesis	48
1.5.1. Hipótesis general	48
1.5.2. Hipótesis específicas	48
1.6. Objetivos	49
1.6.1. Objetivo general	49

1.6.2. Objetivos específicos	49
II. Marco Metodológico	51
2.1. Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	52
2.3. Metodología	53
2.4. Tipo de estudio	53
2.5. Diseño	54
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.6.1. Población	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.7.1. Técnica de recolección de datos	57
2.7.2. Instrumento de recolección de datos	58
2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento	60
2.8. Métodos de análisis de datos	63
2.9. Aspectos éticos	63
III. Resultados	65
3.1. Descripción de resultados	66
3.2. Contrastación de hipótesis	78
3.2.1. Hipótesis general de investigación	78
3.2.2. Hipótesis específicas	79
IV. Discusión	85
4.1. Discusión	86
V. Conclusiones	91
5.1. Conclusiones	92
VI. Recomendaciones	94
6.1. Recomendaciones	95
VII. Referencias	97
7.1. Referencias	98
Anexos	103
Anexo 1. Tabla de maestros de la calidad	104
Anexo 2. Certificado de validez	105
Anexo 3. Matriz de consistencia	111
Anexo 4. Cuestionario sobre calidad de servicio	116

Anexo 5. Solicitud para realizar investigación	117
Anexo 6. Fotografía de la Demuna de Los Olivos	118
Anexo 7. Folleto de la Demuna de Independencia	119
Anexo 8. Folleto de la Demuna de Los Olivos	120
Anexo 9. Base de data de prueba piloto	121
Anexo 10. Base de data final	122
Anexo 11. Artículo científico	124
Anexo 12. Autorización para la publicación del artículo científico	134

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable calidad de servicio	52
Tabla 2.	Población de estudio	56
Tabla 3.	Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento	61
Tabla 4.	Coeficientes de alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad	62
Tabla 5.	Resultado de fiabilidad del instrumento	63
Tabla 6.	Niveles comparativos de la calidad de servicio de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia	66
Tabla 7.	Niveles comparativos de confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia	68
Tabla 8.	Niveles comparativos de sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia	70
Tabla 9.	Niveles comparativos de seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia	72
Tabla 10.	Niveles comparativos de empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia	74
Tabla 11.	Niveles comparativos de elementos tangibles percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia.	76
Tabla 12.	Nivel de significación de la calidad de servicio de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia.	78
Tabla 13.	Nivel de significación de la confiabilidad percibida por los usuarios de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia.	79
Tabla 14.	Nivel de significación de la sensibilidad percibida por los usuarios de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia.	80
Tabla 15.	Nivel de significación de seguridad percibida por los usuarios de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia.	81
Tabla 16.	Nivel de significación de empatía percibida por los usuarios de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia.	82
Tabla 17.	Nivel de significación de elementos tangibles percibida por los usuarios de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia.	83

Índice de figuras

Figura 1.	Modelo de calidad en el servicio de Grönroos	30
Figura 2.	Modelo de análisis de las deficiencias	34
Figura 3.	Modelo Servqual	35
Figura 4.	Modelo Serperf	36
Figura 5.	Esquema de investigación descriptiva	55
Figura 6.	Comparativo de la calidad de servicio de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia	67
Figura 7.	Comparativo de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia.	69
Figura 8.	Comparativo de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia.	71
Figura 9.	Comparativo de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia.	73
Figura 10.	Comparativo de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia.	75
Figura 11.	Comparativo de elementos tangibles percibida por los usuarios externos de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia.	77

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de servicio según usuarios externos de la Demuna de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016”, consideró como objetivo general determinar si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016. Así mismo tuvo como objetivos específicos determinar si existen diferencias en la percepción de las dimensiones de: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles de las Demuna de los distritos materia de estudio.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, corte transversal y de nivel descriptivo comparativo, la población estudiada fue de 81 usuarios externos de la Defensoría municipal del niño y del adolescente – Demuna, de los cuales 61 usuarios externos corresponden al distrito de Los Olivos y 20 usuarios externos de Independencia, ambos distritos en la Provincia y Departamento de Lima. Con el fin de conocer la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios externos las mencionadas Demuna, se utilizó como técnica de recolección de datos, un cuestionario o encuesta de 22 preguntas, con escala tipo Likert de siete puntos que se aplicó a una población de 81 usuarios.

Los resultados estadísticos descriptivos indicaron que los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia tienen una percepción muy favorable respecto al servicio que reciben, el cual representa el 90%, mientras que los usuarios de Los Olivos perciben en un nivel muy favorable el 59% respectivamente, así mismo, cabe indicar que las dimensiones de confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía se encuentran en un nivel favorable en ambos distritos, los elementos tangibles es la dimensión con menor puntuación siendo en el distrito de Los Olivos un nivel desfavorable con 8.2%. Finalmente se concluye que existe diferencia respecto a la calidad de servicio que ofrecen las Demuna según la percepción de los usuarios externos de los distritos materia de investigación.

Palabras Claves: Calidad, calidad de servicio, usuario.

Abstract

The present research entitled "Quality of service according to external users of the Demuna of Los Olivos and Independencia, October 2016", considered as a general objective to determine if there is a difference in the perception of the quality of service of the Demuna of the districts of Los Olivos and Independencia, October 2016. Likewise, it had as specific objectives to determine if there are differences in the perception of the dimensions of: reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements of the Demuna of the districts subject of study.

This research was based on a quantitative approach, basic type, non - experimental design, cross - sectional and comparative descriptive level, the population studied was 81 external users of the Defensoría municipal de los niños y el adentro - Demuna, of which 61 external users correspond to District of Los Olivos and 20 external users of Independencia, both districts in the Province and Department of Lima. In order to know the quality of service provided to the external users mentioned Demuna, a questionnaire or questionnaire of 22 questions was used as a data collection technique, with a seven-point Likert scale applied to a population of 81 users.

The descriptive statistical results indicated that the external users of the Demuna of the district of Independencia have a very favorable perception regarding the service they receive, which represents 90%, while the users of Los Olivos perceive in a very favorable level 59% Respectively, it should be noted that the dimensions of reliability, sensitivity, safety and empathy are at a favorable level in both districts, the tangible elements being the dimension with the lowest score being in the district of Los Olivos an unfavorable level with 8.2% . Finally it is concluded that there is a difference regarding the quality of service offered by the Demuna according to the perception of the external users of the research subject areas.

Key Words: Quality, quality of service, user.

I. Introducción

Hoy en día brindar un servicio de calidad debe ser una prioridad y un compromiso en toda organización ya sean estas públicas y/o privadas, nosotros como usuarios estamos en la obligación de solicitar a los gestores públicos que nos brinden un servicio de calidad.

En ese sentido toda organización pública debe brindar las condiciones necesarias y adecuadas para el desarrollo de sus actividades mejorando no solamente su infraestructura, equipos y materiales sino también principalmente contando con empleados eficientes que tengan capacidades, actitudes y sensibilidad humana, que permitan no solo lograr los objetivos organizacionales, si no también solucionar la problemática de niños y adolescentes, mejorando la calidad de vida de la población; logrando de esta manera la competitividad, eficiencia y mejora continua de los procesos en las instituciones públicas.

Debemos tener en cuenta que para lograr la calidad de servicio es un trabajo en conjunto, en el cual también están inmersos los usuarios externos, ya que muchas veces somos actores pasivos e indiferentes frente a la incompetencia, desidia e insensibilidad de los servidores públicos. Nosotros como usuarios debemos de informarnos, levantar nuestra voz de protesta y reclamar si se ven vulnerados nuestros derechos, así también como padres tenemos la gran responsabilidad de enseñar a nuestros hijos a cumplir con sus deberes de ciudadano, fortaleciendo los valores de respeto, honestidad, justicia y no callar frente a algún abuso, solo de esta manera lograremos desarrollar un paradigma de calidad de servicio para que futuras generaciones tengan servidores eficientes y con calidad humana; sin duda es un gran desafío para todos, pero principalmente para los gestores de las diferentes instituciones públicas.

El presente trabajo de investigación titulada: Calidad de servicio según usuarios externos de la Demuna de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016; esta comprendida por ocho capítulos desarrollados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, que brindaran conocimientos y propuestas para la toma de decisiones de los responsables de las organizaciones (Demuna) materia de investigación, así mismo emito conclusiones y sugerencias para la

consecución de los objetivos trazados en el presente estudio.

En el primer capítulo, la introducción expresa el argumento lógico que oriento la investigación. Este capítulo comprende los antecedentes, el marco teórico de la variable calidad de servicio, justificación, el planteamiento del problema y los objetivos materia de la investigación. Respecto a los antecedentes se revisó tesis de maestría y/o doctorado nacionales y extranjeras en tanto al marco teórico se revisaron libros, normas y otros documentos que finalmente permitieron plantear los objetivos materia del estudio.

En el segundo capítulo, el marco metodológico plantea hipótesis general y específicas, teniendo en cuenta siempre la variable del tema a abordar, así también se presenta una definición conceptual y operacional. En cuanto al tipo de investigación es básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo comparativo. La población es censal, la misma que representa 81 usuarios externos que asistieron a las instalaciones de la Demuna de ambos distritos durante el mes de Octubre del año 2016. Cabe resaltar que 61 usuarios externos representan al distrito de Los Olivos y 20 al distrito de Independencia. El método de investigación es hipotético deductivo, la técnica de investigación a nivel de campo es la encuesta, en tanto al instrumento aplicado es el cuestionario del modelo Serperf, que evalúa solo las percepciones y consta de 22 ítems, con escala tipo Likert de siete puntos. Con relación al análisis estadístico de datos es descriptivo y se empleó software de hojas de cálculo Excell y el software estadístico SPSS 23.

En el tercer capítulo se describen los resultados obtenidos y se contrasta la hipótesis general y específicas.

En el cuarto capítulo se desarrolla la discusión de los resultados tomando en cuenta y haciendo un contraste con los antecedentes hallados.

En el quinto capítulo, previo análisis de los resultados se muestran las conclusiones.

En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones en base a las conclusiones, las cuales serán un aporte para los gestores responsables de mejorar la calidad de servicio en las Demuna tanto en el distrito de Los Olivos como en Independencia.

En el séptimo capítulo se mencionan las referencias bibliográficas empleadas para la elaboración de la presente investigación. Finalmente se muestran los anexos correspondientes.

1.1. Antecedentes

Se realizó la búsqueda de tesis de maestría y doctorado a nivel nacional e internacional relacionada con la variable calidad de servicio, los mismos que contribuyeron para la sustentación del análisis problemático, diseño metodológico y la elaboración del instrumento. A continuación detallo las investigaciones encontradas.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Israel (2016) en la tesis titulada: *Medición de la calidad en el Servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la ciudad de los Mochis*, para optar el grado de Maestro en Ingeniería Industrial, en el Instituto Politécnico Nacional, Mexico. El propósito de la investigación fue determinar cuales son los factores que afectan la calidad en los servicios de la empresa. La metodología empleada para el desarrollo del estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y de nivel descriptiva. Así mismo aplicó la técnica de encuesta y el instrumento Servqual, con escala tipo Likert de cinco puntos; respecto a la muestra empleada fue de 100 usuarios. Los resultados evidenciaron que la calidad de servicio se encuentra en condiciones desfavorable, siendo la única dimensión de elementos tangibles que obtuvo brecha positiva de 1.05, las demás dimensiones obtuvieron resultados negativos es decir existe insatisfacción. La dimensión más crítica fue la empatía que obtuvo una brecha de - 6.9; así mismo los usuarios indicaron el grado de importancia de las dimensiones siendo la más importante la confiabilidad, seguido por la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y finalmente los elementos tangibles.

Ruz (2015) en la tesis titulada: *Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales*, para obtener el grado de Magíster en Marketing, en la Universidad de Chile. Esta investigación tuvo por objetivo construir una escala de medición de la calidad del servicio en tierra de LAN para vuelos nacionales que permita determinar que dimensiones tienen impacto. Respecto al instrumento empleado fue en base a la escala de Servperf una encuesta aplicada a 164 personas con un cuestionario on line de 24 ítems, con escala tipo Likert de siete puntos.

Finalmente concluyó que las dimensiones seguridad, empatía y tangibles no resultaron significativas al momento de evaluar su impacto en la percepción de la calidad, mientras que las dimensiones de capacidad de respuesta y confiabilidad son relevantes en la calidad percibida.

Córdoba (2014) en la tesis titulada: *Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó*, para optar el grado de Magíster en Administración, en la Universidad Nacional de Colombia. El objetivo de la presente investigación fue explorar y conocer la fiabilidad y validez del cuestionario adaptado del Serperf en el sector salud, tomando en cuenta solo las percepciones de los usuarios que asisten a los centros asistenciales del departamento del Chocó. La metodología de la investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal. Con relación a la muestra representativa fue de 391 usuarios. Se empleó una encuesta con un cuestionario del modelo Serperf el cual comprendió de 22 preguntas, con una escala tipo Likert de cinco puntos. Finalmente concluyeron que los resultados del alfa de Cronbach son superiores a los valores recomendados, siendo la dimensión que obtuvo mayor puntuación la seguridad con 0.922, seguida de capacidad de respuesta con 0,83, en tanto la dimensión de fiabilidad obtuvo 0,925, tangibilidad 0,82 y ocupando el último lugar la dimensión empatía con un 0,804.

Coronado (2012) en la tesis titulada: *Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008, estudio basado en la percepción de los usuarios*, para optar el grado de maestro en Dirección Empresarial con énfasis en Administración Estratégica, en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, Mexico. Esta investigación tuvo por objetivo analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una institución pública certificada con ISO 9001:2008. La metodología empleada en el estudio fue de tipo no experimental, diseño transaccional descriptivo, la muestra estuvo conformada por 270 personas con un error de muestreo del 5 % y un nivel de confianza del 90%. El instrumento empleado fue el cuestionario estructurado conformado por 23 ítems, con escala tipo Likert de cinco puntos. Finalmente

concluyó que los usuarios tiene una percepción intermedia de calidad, siendo la dimensión confianza la de menor puntuación con una media de 3.25 y empatía la de mayor puntuación con una media de 3.68.

Barco (2010) en la tesis titulada: *Percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en el Municipio Iribarren durante el año 2010*, para optar el grado de Magíster en Gerencia con mención en Gerencia Financiera, en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado en Barquisimeto, Venezuela. Tiene por objetivo determinar la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en el Municipio Iribarren durante el año 2010. Para el estudio se planteó un diseño de campo de carácter descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo. El instrumento utilizado fue la encuesta. Se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios es medianamente aceptable. Las mayores ventajas percibidas por los usuarios son la comodidad y la rapidez al realizar las transacciones, mientras que las mayores desventajas son la falta de seguridad y confianza para hacer transacciones y la posibilidad de que se viole la privacidad. Finalmente precisó que la dimensión con mayor puntuación fue la empatía con 47%, seguido por la dimensión de confiabilidad con el 42.5%, y la dimensión de capacidad de respuesta sólo obtuvo el 22.5%.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Ospino (2016) en la tesis titulada: *Calidad de servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer en Comas, Los Olivos y Villa el Salvador, Lima 2015*, para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo del presente estudio fue identificar las diferencias en los niveles de calidad de servicio desde las perspectivas de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de Comas, Los Olivos y Villa el Salvador – 2015. La metodología empleada corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo comparativo. Así mismo la muestra fue de 104 usuarias y la técnica empleada fue la encuesta Serperf, en tanto el

instrumento empleado fue el cuestionario el mismo que comprendía de 28 ítems, con escala tipo Likert de cinco puntos. Finalmente concluyó que existe diferencias significativas en la calidad de servicio desde las perspectivas de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer siendo el distrito de Comas quien presenta un adecuado nivel de calidad con el 50%, seguido por Villa el Salvador con 28.57% y por último Los Olivos con el 23.08%. Así mismo respecto a las dimensiones se observó que los usuarios manifestaron que los elementos tangibles y la capacidad de respuesta fueron los que obtuvieron menor puntuación con el 40%, mientras que las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron la mayor puntuación con el 48%.

Alvarado (2015) en la tesis titulada: *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015*, para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de estudio fue determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015. La metodología utilizada fue de tipo básica, no experimental y descriptiva, la población de estudio estuvo comprendida por 800 ciudadanos siendo la muestra de 80 personas utilizándose el cuestionario de Servqual. Los resultados evidenciaron que la dimensión de tangibilidad fue el de mayor porcentaje con un 94% de satisfacción, mientras las demás dimensiones obtuvieron el 65%. Finalmente la investigadora concluyó que el 20% de ciudadanos encuestados manifestaron estar insatisfechos y el restante 80% satisfecho respecto a la calidad de servicio brindado por la Municipalidad de La Perla.

Luján (2011) en la tesis titulada: *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*, para optar el grado académico de Magíster en Investigación y Docencia Universitaria, en la Universidad Inca Garcilazo de la Vega. El propósito de la investigación fue determinar los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de servicio que brinda la unidad de cuidados intensivos, así también la metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional. En tanto a la técnica

de recolección de datos que se empleó fue la encuesta y para el instrumento se adaptó el cuestionario Servqual con escala tipo Likert. La muestra fue probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes de los pacientes críticos hospitalizados. Finalmente los resultados obtenidos evidenciaron que el 90.2% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el servicio. Así mismo las dimensiones que mostraron mayores niveles de insatisfacción fueron: seguridad con el 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97% y la dimensión más valorada fue de respuesta rápida con el 60.4%.

Roldán, Balbuena y Muñoz (2010) en la tesis titulada: *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor de supermercados limeños*, para optar el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El propósito de esta investigación fue medir el grado de asociación entre la calidad de servicio percibido por los consumidores y la lealtad de compra en supermercados de Lima. La Calidad de servicio fue medida en las dimensiones de evidencias físicas, políticas, interacción personal y fiabilidad, en cuanto a la metodología utilizada en esta investigación fue cuantitativa de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el método de encuesta para obtener información, con una muestra aleatoria de 415 clientes. Finalmente concluyeron que existe una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción positiva hacia la calidad del servicio recibido, así como alto nivel de lealtad considerando la alta oferta existente, expresando así la intención de retornar a su supermercado. Así también se observó que las dimensiones de políticas y evidencias físicas, obtuvieron los coeficientes más altos con $r = 0,68$ y $0,66$ respectivamente, demostrando así, que estas dimensiones de calidad de servicio se encuentran más relacionados con la lealtad.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

La calidad es un concepto muy usado pero poco entendible debido a que cada persona lo relacionará de acuerdo a sus percepciones y diversos factores como: cultura, idiosincracia, educación, necesidades, etc.

Al respecto Soret y de Obesso (2013) citaron a Juran y Gryna (1993) quienes definieron calidad como: “conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto, la calidad consiste en no tener deficiencias” (p.15).

Algunos autores coinciden en definir a la calidad como exigencias por cumplir, tal como lo indica Oakland (2011) quien señaló que la calidad “es simplemente cumplir con los requisitos del cliente” (p.5).

Por su parte Imai (1998) manifestó que la calidad se refiere:

No solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios. (p.10)

Definitivamente la calidad tiene que estar presente en cada una de los procesos desde el diseño del producto o servicio hasta el post venta, solo así se garantizará un producto y/o servicio con estándares de calidad óptimos, creando de esta manera una ventaja competitiva y la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo, Ginebra y De la Garza (1999) afirmaron que:

La calidad se hace; no se controla, porque la calidad es un conjunto de procesos. Es una cuestión del hombre contra el proceso, no del hombre contra el hombre; por ello se puede hablar como regla de oro el famoso 40-30-40 para aludir al hecho de que la calidad depende de un 40% del diseño, en un 30% de los insumos y un 30% de los procesos. Esta nueva actitud de hacer y de controlar cambia los modos de dirigir. (p.39)

Así mismo CreceNegocio (2011) definió

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas

en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (párr.1).

Es necesario indicar que la calidad es un tema relevante, destacados investigadores conocidos como los maestros de la calidad (ver anexo 1) han abordado el tema y han brindado teorías y herramientas para conocer y comprender mejor este concepto. Finalmente se puede inferir que la calidad va a ser el resultado de un conjunto de propiedades cuyo único fin es la satisfacción de los consumidores.

Por otro lado Kotler y Keller (2012) indicaron “un servicio es cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no implica tener propiedad sobre algo”(p.356).

Así también Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) definieron al servicio como “actos, procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona” (p.4).

Así mismo, Lovelock y Wirtz (2009) indicaron que los servicios son: “actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeñar basados en el tiempo para obtener resultados deseados con los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables” (p.15).

Sandhusen (2002) definió “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo” (p.385).

Cabe precisar que Grönroos (1984) definió:

Los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen

interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio. (p.37)

Tschohl (2011) expreso respecto al servicio que: “expresado en terminos de actitudes el servicio es preocupación y consideración por lo demás. Cortesía, integridad, confiabilidad disposición para ayudar, eficiencia, disponibilidad, amistad, conocimiento profesionalismo” (p.11).

Al respecto, cabe señalar que el servicio que recibimos depende unicamente del prestador, quien definitivamente adicionalmente de las capacidades, conocimientos y experiencia debe poseer actitudes y características que permitan hacer sentir al usuario y/o consumidor en confianza, seguro y plenamente satisfecho.

Por su parte Cremaschi (2014), definió que: “los servicios son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores”(p. 23).

En esa misma línea, Thompson (2006), citado por Vargas y Aldana (2014) definió:

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado del esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta, por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes (p.156).

Vargas y Aldana (2014), definieron el servicio como:

Conjunto de esfuerzos humanos diseñados por el hombre y para el hombre, que se traducen en actividades armonizadas y esbozadas para incrementar la satisfacción de las necesidades, deseos y

expectativas de quien lo requiera. Esto debe hacerse con disposición de entrega generosa a los demás y de esta forma promover y crear valor nuevo en un marco axiológico tal que derive desarrollo mutuo, culturas transformacionales y cambios duraderos. (p.156)

Así mismo debemos tener en cuenta las características que representan los servicios, al respecto Kotler y Keller (2012) señalaron que existen cuatro características distintivas que se detallan a continuación:

- i) Intangibilidad, a diferencia de los productos físicos, los servicios no pueden verse, saborearse, sentirse, escucharse u olerse al comprarlos. ii) Inseparabilidad, mientras que los bienes físicos son fabricados, inventariados, distribuidos y posteriormente consumidos, los servicios son producidos y consumidos de manera simultánea. iii) Variabilidad, debido a que dependen de quién los provee, cuándo, dónde y a quién, la calidad de los servicios es altamente variable. iv) Caducidad, los servicios no pueden almacenarse por la simultaneidad entre la producción y consumo. (p.358-361)

Del mismo modo, Lamb, Hair, y Carl (2006) señalaron que: “los servicios tienen cuatro características únicas que la distinguen de los bienes. Los servicios son desempeños intangibles, se producen y consumen simultáneamente, tienen mayor variabilidad en insumos y resultados que los bienes y son perecederos” (p.259).

Nosotros como usuarios en muchas ocasiones hemos experimentado un mal trato e indiferencia por parte de los trabajadores de alguna entidad pública; al respecto Albrecht (1996) después de analizar información sobre el descontento de los clientes, identificó los siete pecados del servicio:

- i) Apatía, una demostración de total desgano por parte del empleado. ii) Desaire, en estos casos no se presta atención a los problemas o las necesidades de los clientes. iii) Frialidad, actitudes cargadas de hostilidad, impaciencia entre otras deterioran el vínculo con el cliente. iv) Aire de superioridad, menospreciar la capacidad del cliente puede llevar a una actitud proteccionista excesiva. v) Robotismo, el trabajador

totalmente mecanizado repite sus rutinas sin ningún tipo de aporte personal.vi) Reglamento, colocar los reglamentos de la empresa por encima de las necesidades del cliente. vii) Evasiva, implica demorar la resolución de los problemas del cliente.

1.2.1. Calidad de Servicio

En la actualidad todas las organizaciones públicas y privadas están orientadas no solo a brindar un servicio de calidad sino también a mejorar día a día; a continuación algunas definiciones sobre este concepto.

Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) definieron que la calidad de servicio “es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (p. 460).

Cabe indicar que la calidad de servicio es un compromiso en el cual todos estamos involucrados, pues lo que importa al usuario es culminar su trámite lo antes posible, pues no basta que tan rápidos sean los empleados al atenderlos, si el proceso es muy burocrático y tarda mucho tiempo, ya que lo que importa realmente es el proceso total incluyendo tiempo de espera. Al respecto Soret y de Obesso (2013) señalaron que:

La mayoría de los problemas no son causados por el personal sino por los procesos que, están mal diseñados o son ineficientes. La dirección debe comprometerse en la mejora de la calidad, proporcionando recursos para ello y apoyando la participación de todos los empleados.(p.9)

Así también, Cremaschi (2014) señaló que:

La calidad en el servicio es una calidad de resultado, lo que significa que la dirección no tiene ningún modo de asegurarse de ese nivel de calidad antes que el cliente la consuma ya que existe simultaneidad entre la producción y el consumo. Esta calidad es debe ser medida

objetivamente, pero no puede ser controlada antes que el servicio haya sido vendido. Por otra parte se observa que la calidad se expresa globalmente y esta directamente en función a la satisfacción que obtiene el cliente de esta prestación en su conjunto. Finalmente se observa que esta calidad es siempre relativa ya que dos clientes pueden obtener exactamente el mismo servicio y estar en la misma situación (mismo día, lugar y hora), pero tienen distintas percepciones de la calidad de servicio. (p.29)

Definitivamente la calidad de servicio empieza por la organización y la responsabilidad recae en el máximo representante que lidere la misma, ya que los empleados son muchas veces el reflejo de sus jefes, en ese sentido no solo se debe brindar las condiciones adecuadas para que los empleados desarrollen sus actividades si no tambien a través de una cultura organizacional fuerte transmitir a los empleados una actitud asertiva, empática y proactiva siempre con el objetivo de brindar el mejor servicio a los usuarios, solo así con el compromiso de todos los usuarios internos de la organización, brindando un servicio de calidad será un habito que perdure en el tiempo logrando de esta manera satisfacción e impacto favorable a los usuarios externos.

Así mismo Grönroos describió que “la calidad del servicio como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso” (p.38).

Por su parte Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) definieron la calidad de servicio como:

Un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. (p.44)

Al respecto Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) definieron que: “La calidad de servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles” (p.103).

Tal como hemos observado existe diversas concepciones sobre la calidad de servicio; sin embargo este concepto solo lo definirá el usuario a quien se le brinda el servicio. Así también debemos tomar en cuenta que la calidad de servicio por su carácter subjetivo y características propias es mucho más complejo de precisar y establecer.

Por lo tanto, en la presente investigación se considera la propuesta de Zeithaml, Bitner y Gremler quienes establecieron que la calidad de servicio: “es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles” (p.103), puesto que los autores mencionados líneas arriba emplean las mismas dimensiones que utilizan el modelo Servqual y en consecuencia Cronin y Taylor elabora el instrumento Serperf en base a estas dimensiones, con la única diferencia que solo realiza el cuestionario de percepciones es decir plantea 22 ítems y dada las características de nuestra unidad de análisis, es la que mejor se ajusta.

1.2.2. Modelos de medición

Los modelos de medición de la calidad de servicio se han agrupado en dos grandes e importantes escuelas, las cuales detallo a continuación:

Escuela nórdica o noreuropea

Modelo de Calidad de servicio de Grönroos

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

Según Grönroos (1994) manifestó que

La experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna, es la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio. (p.38)

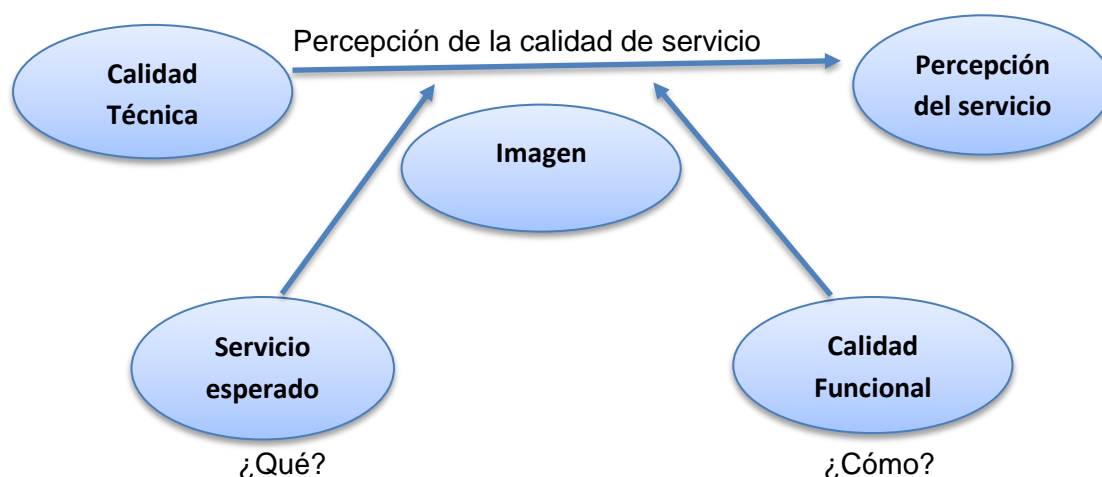


Figura 1. Modelo de calidad en el servicio de Grönroos. Fuente: Tomado de Vargas y Aldana (2014) “Calidad y servicio” (p.198).

Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver

Rust y Oliver (1994), después de conocer el modelo de Grönroos, presentan un modelo que constan de tres elementos que funciona de manera articulada y sincronizada: el servicio con sus características, el proceso de entrega y el ambiente que rodea el servicio. (p.200)

Tal como lo indican Rust y Oliver estos tres componentes deben funcionar de forma articulada, simultánea y siempre van a estar presente en toda empresa ya sean de servicio o de productos. El servicio y sus características se

refiere al diseño el servicio antes de ser entregado, el proceso de entrega viene a ser la manera como llega el servicio y/o producto, finalmente el ambiente que rodea el servicio esta comprendida en ambiente interno o del proveedor del servicio y se enfoca basicamente en la cultura organizacional, valores y filosofía; mientras que el ambiente externo esta relacionada con el ambiente físico de la prestación de servicio.

Modelo de Servucción de Eiglier y Langeard

Respecto a este modelo Vargas (2014) señala que:

El modelo de servucción fue creado por Eiglier y Langeard en 1989 como el proceso de fabricación del servicio. Según los autores, la servucción se refiere a organizar de manera sistemática y coherente todos los elementos físicos y humanos para la prestación del servicio, cuyas características comerciales y niveles de calidad se han trabajado de manera predeterminada. Así, ellos diseñan un sistema con la intención de contar con un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación del servicio, en el que señalan cuatro elementos básicos: i) Cliente. ii) Soporte físico. iii) Personal de contacto y iv) Servicio. (p.201)

Cabe resaltar que el termino de servucción fue desarrollado por los autores Eiglier y Langeard con el fin de crear un termino semejante a la producción de productos tangibles pero aplicados a los servicios. Los autores consideran cuatro elementos primordiales: cliente que viene a ser la razón de ser y consumidor del servicio, soporte físico o soporte material necesario para la producción del servicio, personal de contacto que vienen a ser los empleados de la organización quienes estan en contacto directo con el cliente y finalmente el servicio que es el resultado de la interacción de los tres elementos ya mencionados.

Escuela Norteamericana

Modelo Servqual (Service Quality)

Vargas (2014) manifestó

Entre los años 1985 y 1994 Zeithaml, Berry y Parasuraman desarrollaron este modelo, denominado como el modelo de las brechas. Los autores definen la

calidad del servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación de las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio. Para encontrar las brechas es necesario realizar un diagnóstico a partir del análisis de las percepciones de los usuarios en relación con el servicio percibido. (p.202)

Cabe señalar que Vargas y Aldana (2014) indicó que respecto a la teoría de las deficiencias elaborado por Parasuman, Zeithaml y Berry presenta a la calidad en el servicio como un patrón multidimensional, los autores concluyen que las percepciones de los clientes están afectadas por diferencias (brechas) que se dan en la posición oferente. Proponer entonces la necesidad de examinar la relación que se da entre la calidad del servicio que percibe el cliente y los factores que la determinan. (p.204)

El modelo se expresa así:

$$\text{Brecha 5} = f(\text{brecha 1, brecha 2, brecha 3, brecha 4})$$

Al respecto, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) señalaron los factores claves que puedan provocar estas brechas o deficiencias:

Brecha 1: Diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de los directivos, se origina por: insuficiente investigación de marketing, incorrecta comunicación ascendente y excesivos niveles jerárquicos.

Brecha 2: Diferencia entre la percepción de directivos y las especificaciones de la calidad de servicio, debido a: falta de compromiso de la dirección con la calidad de servicio, percepción de inviabilidad, ausencia de objetivos.

Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio entregado, se origina por: ambigüedad en funciones, conflictos funcionales, inadecuado sistemas de supervisión y control, falta de trabajo en equipo, entre otros. Es el resultado de no contar con los recursos adecuados (tecnología, personal y sistemas) para cumplir con las especificaciones.

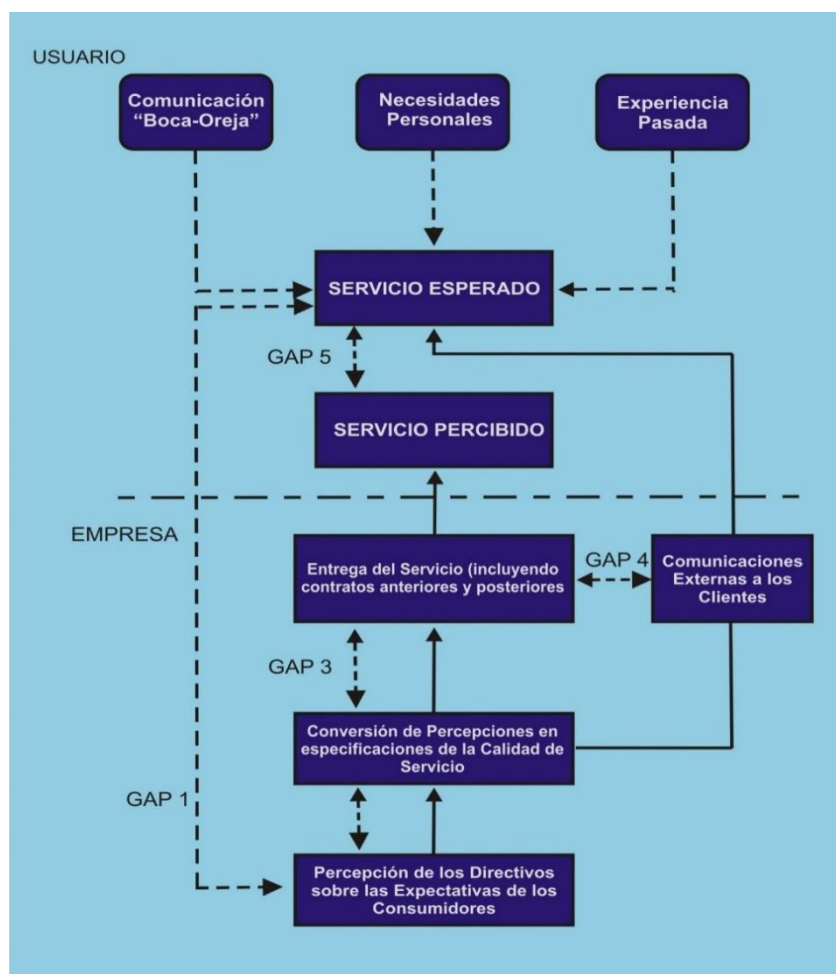


Figura 2. Modelo de análisis de las deficiencias. Fuente: Tomado de Kotler y Keller (2012) "Dirección de Marketing", (p. 373).

Brecha 4: Diferencia entre el servicio entregado y la comunicación externa, incluyen: deficiencias en la comunicación horizontal entre operaciones, marketing y recursos humanos, tendencia a prometer en exceso en las comunicaciones.

Finalmente, la Brecha 5 viene a ser la diferencia entre el servicio entregado y el servicio esperado, considerada la verdadera medida de la calidad de servicio, es la deficiencia percibida por los clientes en la calidad del servicio. (p. 77-153)

Las cuatro primeras brechas se enmarcan dentro de la organización (deficiencias internas) y contribuyen a la aparición de la brecha 5. Se deberá disminuir las brechas 1 a 4 y mantenerlas en el nivel más bajo posible con el fin de evitar la deficiencia 5.

Sin duda, el modelo Servqual es el más representativo de la escuela americana y el más utilizado por diversas organizaciones, este modelo fue desarrollado por varias etapas por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml desarrollaron este instrumento con la finalidad de cuantificar y poder medir la calidad de los servicios evaluando por separado las expectativas y percepciones. Inicialmente en 1985 realizaron su investigación de tipo cualitativa con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro importantes empresas de los Estados Unidos identificando diez características o indicadores como Duque (2005) señaló:

- i) Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales.
- ii) Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- iii) Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
- iv) Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación de servicio.
- v) Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- vi) Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
- vii) Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- viii) Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
- ix) Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
- x) Comprensión del cliente: Hacer el esfuerzo de comprender a los clientes y sus necesidades (p.72).

Posteriormente a las críticas recibidas Parasuraman, Berry y Zethaml en 1988 realizan una investigación de tipo cuantitativo aplicando estadísticas de análisis factorial y resumieron el modelo anterior a cinco dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Los resultados de este instrumento nos mostraran tres situaciones; si las expectativas son superadas por las percepciones entonces se considera que el servicio es de excelente calidad, sin embargo cuando no se cumplen las expectativas de los consumidores se puede decir que el servicio es deficiente y si se cumplen las expectativas de los consumidores se dice que la calidad es satisfactoria.

El instrumento de evaluación de la calidad de servicio Servqual plantea 22 preguntas realizadas a los usuarios desde sus expectativas e igual número de ítems respecto a las percepciones haciendo un total de 44 preguntas, evaluadas en escala tipo Likert de siete puntos.

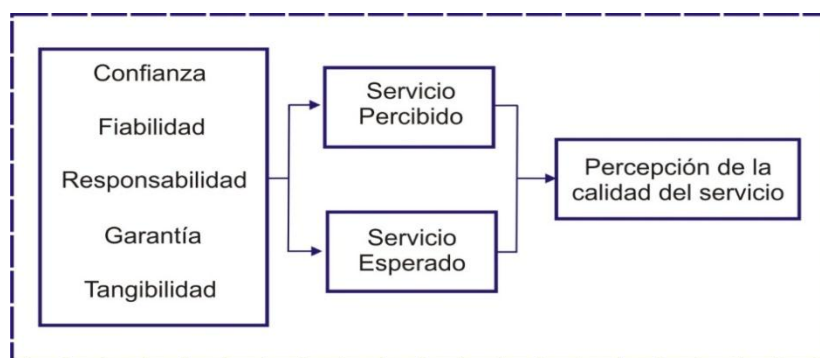


Figura 3. Modelo Servqual. Fuente: Zeithaml y Parasuraman (2004, p.16)

Si bien es cierto que el modelo Servqual es muy utilizado por las empresas, es necesario remarcar que este instrumento se tiene que adaptar de acuerdo al tipo, requerimiento y realidad de la empresa u organización; en razón que la calidad percibida no puede medirse de manera similar en todos los servicios puesto que estos poseen características específicas que le hacen diferentes una de otras.

Modelo Servperf (Service performance)

Este modelo es representado por los investigadores Cronin y Taylor (1992 – 1994), quienes fueron los principales críticos del modelo Servqual, esta basado en el desempeño del servicio y consideran que la calidad de servicio debe medirse a partir de las percepciones de los usuarios, utilizan las mismas dimensiones del modelo Servqual pero solo consideran los 22 ítems correspondientes a las percepciones, reduciendo a la mitad el cuestionario.

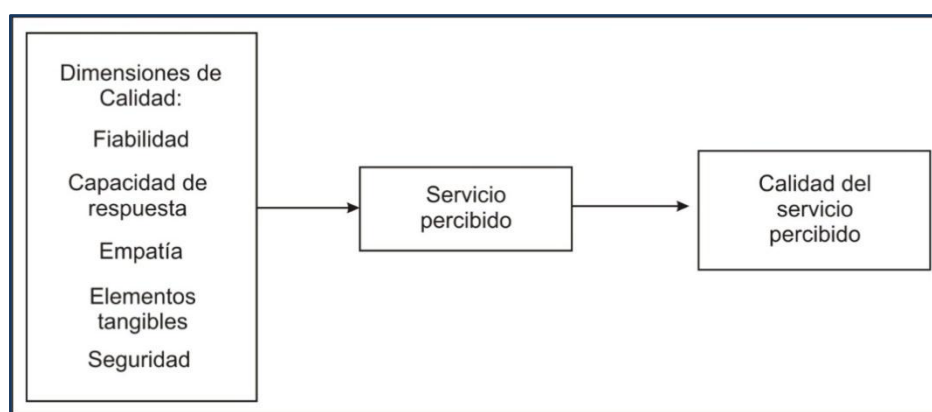


Figura 4. Modelo Servperf. Fuente: Elaboración a partir de Cronin y Taylor (1994).

Los investigadores consideran que este modelo tienen superioridad teórica y estadística con relación al modelo Servqual. Así mismo desde el punto de vista operacional manifiestan que las expectativas no desempeñan un rol fundamental en la calidad de los servicios, los encuestados muestran gran confusión cuando son interrogados en base a expectativas y percepciones, finalmente señalan que el número de dimensiones por Servqual y su estabilidad cuando se cambia de contexto en el cual fue desarrollado.

Por consiguiente al conocer estas ventajas del modelo Serperf y dada las características de mi unidad de análisis se selecciono este instrumento para el desarrollo del presente estudio.

1.2.3. Dimensiones de la Calidad del servicio

La variable calidad de servicio tiene cinco dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles que se detalla a continuación:

Dimensión 1: Confiabilidad

Es la capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa, digna de confianza.

Al respecto Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) señalaron que la confiabilidad es “la capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma digna de confianza y precisión” (p.111).

Así también Kotler y Keller (2012) señaló que la confiabilidad “es la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa”. (p.374).

Definitivamente como lo indican los autores líneas arriba, esta dimensión está relacionada básicamente con la facultad de efectuar un servicio de manera consciente y exacto.

En esta misma línea Tschohl (2011) señaló que “los clientes desean que las empresas realicen el servicio deseado de forma fiable, precisa y consistente; se detectó que una de las mayores causas de insatisfacción de los clientes son las promesas no cumplidas” (p.138).

Esta dimensión tiene gran relevancia para los usuarios de las Demuna puesto que ellos confían en que el servicio que están requiriendo sea atendido de manera profesional, objetivamente y sobre todo que dé solución efectiva a sus problemas en beneficio del menor.

Dimensión 2: Sensibilidad

Se entiende como la buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio oportuno y rápido.

Zeithaml et al., (2009), señalaron que la sensibilidad es “la disposición de ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual” (p.111).

Así también Kotler y Keller (2012) señalaron que sensibilidad es “la disposición de ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual” (p.374).

Esta dimensión está relacionada con la capacidad de respuesta, es decir con la actitud y predisposición de los empleados de atender a los requerimientos de los usuarios de manera oportuna y asertiva.

Por su parte Tschohl (2011) indicó que “las empresas deben de mostrar una actitud de ayuda y ofrecimiento de un servicio rápido” (p.138).

Sin duda, esta dimensión juega un papel importante en el servicio que ofrecen las Demuna, puesto que la solución oportuna del caso se verá reflejada en el bienestar y satisfacción de las necesidades básicas del menor es decir la alimentación, salud, educación y vivienda. Cabe precisar que en cualquiera de los casos el menor gozará de la necesidad básica más importante que es del amor, afecto y presencia de los padres.

Dimensión 3: Seguridad

Conocimiento y cortesía de los empleados así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.

Zeithaml et al., (2009), señalaron que la seguridad es “el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (p.111).

Kotler y Keller (2012) señaló que “el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad de transmitir confianza y seguridad” (p.374).

Esta dimensión se refiere no solo al conocimiento y profesionalismo que puedan tener los servidores sino también a la certeza de que los expedientes serán resueltos guardando la discreción y reserva del caso.

Tschohl (2011) definió que “los clientes dicen que los empleados deberían conocer todos los detalles de su trabajo, mostrarse corteses y proyectar confianza en el servicio que ofrecen” (p.138).

Respecto a esta dimensión se puede señalar que los usuarios tienden a no realizar las denuncias debido al temor de que sus problemas sean ventilados y no guarden la reserva y discreción, en ese sentido se requiere de profesionales con ética y valores con bases sólidas que puedan cumplir esta función.

Dimensión 4: Empatía

Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Zeithaml et al., (2009), indicaron que la empatía es “el cuidado, atención individualizada dada a los clientes” (p.111).

Kotler y Keller (2012) indicó que es “la disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual” (p.374).

Como lo manifiestan los autores mencionados en los párrafos precedentes, esta dimensión se refiere al trato y atención que se da a los usuarios, el cual debe ser personalizado, cordial, asertivo y comprensivo.

Tschohl (2011) manifestó que “los clientes desean empresas que les ofrezcan un servicio personalizado y que les escuchen” (p.138).

Cabe resaltar que esta dimensión juega un rol importante, pues mucho dependerá del trato que reciban los usuarios para que éstos, no solo se sientan satisfechos sino también aliviados emocionalmente y de esta manera se garanticen todas las condiciones necesarias para culminar sus requerimientos y/o demandas.

Dimensión 5: Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.

Zeithaml et al., (2009), precisaron a los elementos tangibles como: “apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales impresos” (p.111).

Kotler y Keller (2012) señalo que “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación” (p.374).

Respecto a esta dimensión se puede indicar que esta referida a la infraestructura y el soporte físico (material y equipo) que se requiere para el desarrollo de las funciones de manera oportuna y adecuada.

Tschohl (2011) señaló que “las instalaciones físicas y equipos deben ser atractivos y limpios, los empleados deben tener una buena apariencia física” (p.138).

Definitivamente para que un servicio sea de calidad no solo debe de contar con profesionales que cumplan con el perfil, sino también con un espacio físico agradable y cómodo, además de contar con el equipo y materiales necesarios.

1.2.4. Importancia de la Calidad de Servicio

La calidad de servicio es de suma importancia en toda organización ya sean publicas y/o privadas, porque a través de ella se logrará la competitividad, incrementando la productividad, desempeño y mejora continua; además de esto las organizaciones gozarán de una imagen institucional sólida y positiva frente a la ciudadanía y de esta manera no solamente se logrará la satisfacción de los usuarios externos si no también se mejorará las condiciones de vida e impacto favorable y sostenido en la población, además de fortalecer la confianza, credibilidad y respeto de los usuarios hacia los servidores e instituciones públicas.

Al respecto Soret y de Obesso (2013) indicaron que las razones por el cual los investigadores realizan estos estudios es debido a: “ la gran importancia que el

sector servicios tiene en el PBI y la relevancia del servicio en la competitividad de las empresas” (p.22).

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación presenta las siguientes justificaciones:

1.3.1. Justificación teórica

El presente tema de investigación se justifica porque proporcionará un aporte teórico acerca de la calidad de servicio, pues se considera un tema de gran relevancia para mejorar la calidad de servicio e incrementar la competitividad de las Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia. La presente investigación sin duda permitirá conocer la realidad del servicio que brindan las Demuna desde la percepción de sus usuarios externos, cuyo resultado permitirá a los responsables tomar medidas correctivas para optimizar el servicio y de esta manera incrementar la calidad del servicio que ofrecen, mejorando notablemente la imagen de la Demuna y teniendo un impacto favorable en la calidad de vida de los ciudadanos.

1.3.2. Justificación práctica

Se considera que la investigación tiene una justificación práctica, porque nos permitirá conocer los problemas por los que atraviesa la Demuna, así mismo el trabajo a realizar tiene gran relevancia social puesto que es necesario conocer para poder diagnosticar y medir el nivel de calidad de servicio que reciben los usuarios de las Demunas materia de investigación, pues prestando servicios sin errores, sin demoras, sin duplicidades, sin desperdicio mediante el uso eficiente de recursos materiales, humanos y económicos se propiciará credibilidad y confianza en los usuarios externos mejorando así su calidad de vida de los ciudadanos en especial de los niños y adolescentes.

1.3.3. Justificación metodológica

La selección del tema y la contrastación de sus resultados serán confiables por su carácter científico, permitiendo el interés y el abordaje de otros investigadores,

de esta manera poder lograr hacer los reajustes necesarios para mejorar la calidad de servicio de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

Actualmente en el mundo se ha producido un aumento del interés por la calidad, tanto en organizaciones industriales como en organizaciones de servicios ya sean estas privadas o públicas, este interés se plasma en el incremento cada vez mayor de los investigadores en abordar temas relacionados a la calidad, cuyo objetivo principal es la satisfacción del usuario y la eficiencia en el logro de esa satisfacción; es decir el uso adecuado de los recursos organizacionales.

En nuestro país, las instituciones públicas que las conforman no son ajenas a estas exigencias de los usuarios, ya que hoy en día es de conocimiento que los usuarios son más exigentes, están mejor informados, tienen menos tiempo y menos paciencia; es por ello que las organizaciones están dando relevancia a la calidad de servicio, elaborando estrategias orientadas no solo a brindar un mejor servicio, sino un servicio de calidad que logre crear una ventaja comparativa que permita incrementar la competitividad y la satisfacción del usuario más exigente.

A nivel local, se observa que la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (Demuna), instancia integrada al Sistema Nacional de Atención Integral de la Infancia, cuyo ente rector es el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – Mindes, es un servicio municipal que juega un papel importante en nuestra sociedad ya que tiene por misión proteger y promover la defensa de los derechos humanos e igualdad de oportunidades de los niños y adolescentes de nuestro país, por tal razón es necesario conocer como es el servicio que brindan estas entidades públicas para que de esta manera se logre mejorar y proporcionar un servicio de calidad que solucione, reduzca las amenazas y mejore la calidad de vida de nuestros niños.

Es importante precisar que según la Resolución Ministerial N°234-99-PROMUDEH (1999) en el Título II denominado De la Oficina de Defensorías, el artículo 6° señala las atribuciones con que cuentan las Oficinas de defensoría que a continuación se detallan las más resaltantes:

- i) Proponer a la Gerencia de Promoción de la Niñez y la Adolescencia, las políticas y normas en temas de su competencia, a fin de promover y lograr el pleno ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. ii) Promover, orientar, coordinar, conducir, supervisar y evaluar el Servicio de Defensoría del Niño y el Adolescente, actuando como ente normativo del mismo. iii) Formular y proponer a la Gerencia de Promoción de la Niñez y la Adolescencia, los mecanismos de coordinación y gestión entre las Demuna y otras entidades públicas o privadas, así como con las organizaciones internacionales vinculadas a la promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, a fin de promover la cooperación y la captación de recursos que permitan efectivizar los programas y proyectos de promoción y defensa de los derechos de su población objetivo. iv) Difundir el Servicio de Defensoría del Niño y el Adolescente, directamente o a través de las instituciones que para el efecto designe.(p.3)

Así también, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014) publicó el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal con la finalidad de lograr la meta 22: Creación de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente - Demuna y la meta 50: Registro y Funcionamiento de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – Demuna. En el cual indica que:

El defensor que se encargue de la Demuna, puede ser un profesional, o egresado de la universidad, de cualquier disciplina pero preferentemente relacionada con las ciencias humanas y sociales. En los lugares que no se cuente con profesionales, el defensor podrá ser una persona reconocida por la comunidad, debidamente acreditada por el municipio para el ejercicio de sus funciones. (p.4)

Del mismo modo el plan de incentivos indica los requerimientos para cumplir la meta 50: Registro y Funcionamiento de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – Demuna que se detalla a continuación:

- i) Registro de Demuna, ii) Ambiente para la Demuna, iii) Informar casos atendidos en el ejercicio 2014, iv) Certificado de capacitación en protección de derechos de niñas, niños y adolescentes (servicio de Demuna) y v) Utilización del protocolo de atención de casos.

Con relación al ambiente para la Demuna se detallan los siguientes requerimientos:

- i) Debe ser de fácil acceso y tener un área cerrada mínima de 3 x 3 mts. Para garantizar la confidencialidad del servicio. ii) Deberá contar con mobiliario básico (Mesa o escritorio, tres sillas y un archivador). iii) Deberá contar con material logístico básico (hojas, lapiceros, archivador, posibilidad de sacar fotocopias, posibilidad de movilizarse para atender casos). (p.6)

Las Demuna están reconocidas por el código de los niños y adolescentes (Ley N° 27337) y la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972), con relación a las situaciones donde interviene la Demuna son las siguientes: alimentos, educación, normas de comportamiento, reconocimiento voluntario de filiación extrajudicial, régimen de visitas, tenencia, registro de adolescentes que trabajan y violencia familiar. Las Demuna del cono norte están conformadas por los siguientes distritos: Comas, Carabayllo, Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres, Puente Piedra, Santa Rosa y Ancón; de las cuales se ha seleccionado a las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, a continuación detallo breve reseña informativa respecto a las Demuna materia de investigación.

Los primeros intentos en convertirse en distrito de los Olivos datan de los años 1970, sin embargo fue en diciembre de 1985 donde se acogió las gestiones de los vecinos de Lima Norte y durante el primer gobierno del presidente Alan García Pérez el 04 de abril de 1989, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 25017 que crea el distrito de Los Olivos. El distrito de Los Olivos está

conformada por una población estimada de 371,229 habitantes, la Demuna del distrito de los Olivos se encuentra ubicada en Jr. Huallanca s/n Urbanización Mercurio.

Así mismo la municipalidad del distrito dirige los siguientes programas sociales: CIAM (Centro Integral del Adulto Mayor), Demuna (Defensoría Municipal del niño y adolescente), Omaped (Oficina Municipal de atención a la persona con discapacidad) y Vaso de leche.

La Demuna de Los Olivos es un programa social que depende orgánicamente de la Dirección de Programas Sociales, Promoción y Defensa de Derechos, está depende a su vez, de la Sub Gerencia del Sistema Municipal de Salud y Desarrollo Humano y Económico Local.

Con relación al distrito de Independencia luego de muchas gestiones en el Congreso de la República, fue el mismo Presidente de la República arquitecto Fernando Belaunde Terry quien crea el distrito de Independencia el 16 de marzo de 1964 mediante la Ley N° 14965. El distrito de Independencia tiene una población estimada al 2015 de 216,822 habitantes, la Demuna de Independencia se encuentra ubicada dentro de las instalaciones del palacio municipal en la Av. Túpac Amaru Km. 4.5

Las Demuna de Los Olivos como de Independencia no han realizado estudios respecto a la calidad de servicio que brindan, en tal sentido se desconoce el sentir de los usuarios provocando muchas veces en los usuarios externos malestar y fastidio al momento de realizar los trámites ya que muchas veces el factor tiempo y los múltiples requisitos que se solicitan desaniman a los usuarios en continuar con su denuncia. Así mismo es necesario manifestar que ambas Demuna, no tienen libro de reclamaciones, en ese sentido es muy difícil para los gestores de la Demuna, conocer de manera directa y oportuna las deficiencias del proceso, así como el malestar de los usuarios externos puesto que si tuvieran que realizar algún reclamo, tendrían que hacerlo llegar en la

municipalidad del distrito lo cual les genera perdida de más tiempo, desistiendo así en muchas ocasiones de presentar su reclamo.

Cabe la pena indicar que muchas veces los usuarios se han sentido maltratados, discriminados, no respetados e incomprensidos, generando de esta manera un gran reto para los gestores de las instituciones publicas para revertir el sentir y percepción de los usuarios, en ese sentido los usuarios de las Demuna de Los Olivos e Independencia tienen una idea del servicio que esperan recibir, de allí la importancia de saber esas ideas del usuario respecto al servicio para poder así optimizar y mejorar el servicio.

Las instituciones públicas no son ajenas a las exigencias de los usuarios respecto a la calidad de los servicios, especialmente las Demuna, pues trabajar con calidad al servicio de nuestros niños y adolescentes no solo debe ser un objetivo nacional si no un compromiso, pues son ellos quienes mas adelante tendran la responsabilidad de representarnos, tomar decisiones que permitan el desarrollo y engradencimiento de nuestro país. En tal sentido los responsables de las Demuna deben ser idóneas y capacitadas para cumplir con dicho porpósito.

Asi mismo se debe considerar que según la Ley N° 27007 (1998), Ley que faculta a las Defensorias del Niño y el Adolescente a realizar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución, en su artículo 4° señala que: “El Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano PROMUDEH, velará por la adecuada capacitación de los responsables de las Defensorias del Niño y el Adolescente, en coordinación del Ministerio de Justicia” (para 1).

Definitivamente la calidad de servicio constituye un factor importante en la gestión, desarrollo y evaluación de las instituciones; puesto que proporciona herramientas para que se logre mejorar y tomar decisiones oportunas que contribuyan no solo a la satisfacción de los usuarios , si no tambien a la continuidad de estos programas sociales en el tiempo, pues dependerá mucho del impacto y mejora de calidad de vida de la ciudadanía que reciben estos servicios para que su funcionamiento se mantenga vigente.

Finalmente la calidad en el servicio público suele tener muchos factores que provocan malestar en los usuarios, pues muchas veces acudimos resignados a perder el día completo en un trámite que no sabemos el tiempo que puede demorar ni el trato que vamos a recibir, estos y otros factores fueron los que me motivaron a plantear el siguiente problema de investigación.

1.4.2. Problema general

¿La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción del servicio recibido en el distrito de Independencia, Octubre 2016?

1.4.3. Problema específicos

Problema específico 1

¿La percepción de confiabilidad de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?

Problema específico 2

¿La percepción de sensibilidad de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?

Problema específico 3

¿La percepción de seguridad de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?

Problema específico 4

¿La percepción de empatía de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?

Problema específico 5

¿La percepción de los elementos tangibles de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?

1.5.Hipótesis

La hipótesis es una solución tentativa o algo que se da por cierto, al respecto Tamayo (2008) manifestó que “la hipótesis es una proposición que nos permite establecer relaciones entre hechos. Su valor reside en la capacidad para establecer unas relaciones entre hechos y explicar por qué se producen” (p.149).

Del mismo modo Arias (2007) manifestó que “la hipótesis se desprenden directamente del problema de investigación y constituyen la culminación del marco teórico.” (p.172)

1.5.1.Hipótesis general

La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

1.5.2.Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Hipótesis específica 2

La sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Hipótesis específica 3

La seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Hipótesis específica 4

La empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Hipótesis específica 5

Los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar si existe diferencia en la percepción de la confiabilidad de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016.

Objetivo específico 2

Determinar si existe diferencia en la percepción de la sensibilidad de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016.

Objetivo específico 3

Determinar si existe diferencia en la percepción de la seguridad de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016.

Objetivo específico 4

Determinar si existe diferencia en la percepción de la empatía de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016.

Objetivo específico 5

Determinar si existe diferencia en la percepción de los elementos tangibles de Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que una variable: “es una propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse” (p.105).

La variable de la presente investigación es: Calidad de servicio; al respecto Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) definieron que: “La calidad de servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles” (p.103).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Confiabilidad	Eficiencia	1	Fuertemente en desacuerdo(1)	Desfavorable (1-51) Favorable (52 - 103) Muy favorable (104 - 154)
	Interés	2,3		
	Compromiso	4,5		
	Respeto	6		
Sensibilidad	Disposición	7	Muy en desacuerdo (2)	
	Información	8	En desacuerdo (3)	
	Oportunidad	9		
	Horarios	10		
Seguridad	Conocimiento	11	Indiferente (4)	
	Confianza	12		
	Cortesía	13		
	Privacidad	14		
Empatía	Comprensión	15	Muy de acuerdo (6)	
	Escuchar	16	Fuertemente de acuerdo (7)	
	Asertividad	17		
	Atención personalizada	18		
Elementos tangibles	Instalaciones	19		
	Equipos	20		
	Materiales	21		
	Personal	22		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Metodología

La metodología que se ha empleado para la elaboración del presente estudio fue el hipotético deductivo con enfoque cuantitativo donde las hipótesis son el centro del enfoque cuantitativo-deductivo.

Cabe indicar que Hernández, et al., (2014) señalaron que el enfoque cuantitativo: “es secuencial y probatorio, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Así también, Bernal (2010) indicó que el método hipotético deductivo consiste en: “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

Por su parte, Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) indicaron que “el método hipotético - deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación prouesto por él” (p.136).

Cabe señalar que el método deductivo cuantitativo permitirá a través de la recolección de datos elaborar el instrumento para que posteriormente previa validez y confiabilidad se aplique la encuesta, y de esta manera se pueda realizar el respectivo análisis estadístico que aceptará o rechazara la hipótesis planteada, permitiendo de esta manera lograr los objetivos trazados del presente estudio.

2.4. Tipo de estudio

La presente investigación es básica, me respaldo en:

Martínez y Ávila (2009) quienes indicaron que la investigación básica “tiene como propósito la búsqueda de nuevos conocimientos con el objetivo de

aumentar la teoría, despreocupándose de las aplicaciones prácticas que puedan derivarse” (p.36).

Así también Carrasco (2015) definió que la investigación básica “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (p.43).

Finalmente Ñaupas et al., (2014) indicaron que la investigación básica: “sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p.91).

2.5. Diseño

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba la variable de estudio y Corte transversal porque se realizó la recolección de datos en un determinado tiempo.

Al respecto Carrasco (2015) manifestó que las investigaciones de tipo no experimental: “son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Hernández et al., (2014) definieron que los estudios no experimentales “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.152).

Cabe señalar que la presente investigación ha recogido la información en un solo momento, durante el mes de octubre del 2016; en tal sentido podemos decir que es de corte transversal. Al respecto Carrasco (2015), definió el diseño transversal como: “estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p.72).

Por su parte Hernández et al., (2014) señalaron que el objetivo del diseño de investigación transeccional o transversal es: “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

El nivel de la presente investigación es descriptivo comparativo, considerando que se describe la variable y se compara la calidad de servicio que ofrecen las Demuna de Los Olivos e Independencia, según la percepción de los usuarios.

Al respecto, Hernández et al., (2014) definieron que: “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

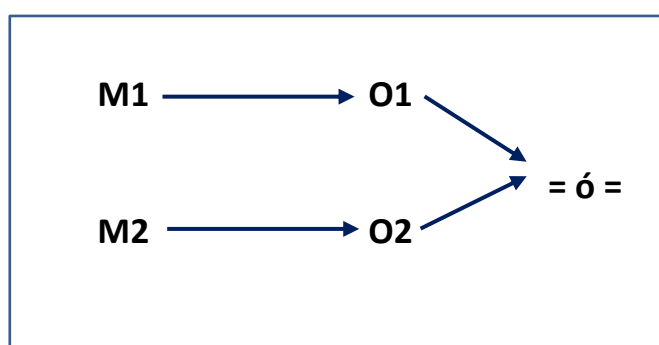


Figura 5. Esquema de investigación descriptiva

Donde:

M1: Muestra Demuna de Los Olivos

M2: Muestra Demuna de Independencia

O1: Observación recolectada de la Muestra 1

O2: Observación recolectada de la Muestra 2

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Arias (2014) manifestó que “la población es el conjunto de elementos con características que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (p.98).

Por su parte Carrasco (2015) definió que “la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”(p.236).

Para el desarrollo de la presente investigación la población es la siguiente:

Tabla 2

Población de estudio

Distrito	N° Usuarios
Los Olivos	61
Independencia	20
Total	81

Fuente: Registro de casos

Como podemos observar en el distrito de Los Olivos, la población está conformada por 61 usuarios externos que acudieron a las instalaciones de la Demuna durante el mes de Octubre del 2016, mientras que en el distrito de Independencia la población está conformada por 20 usuarios externos que acudieron a las instalaciones de la Demuna durante el mismo período.

En ese sentido, considerando que para este trabajo de investigación el número de elementos que conforman la población es de 61 y 20 respectivamente y al ser ésta una cantidad pequeña y manejable de ser estudiada de manera global, se trabajará con todos éstos.

Al respecto Seijas (2006) afirmó que en el censo poblacional: “todos los elementos de la población pasaran con probabilidad igual a la unidad a formar parte de la muestra” (p. 53).

En consecuencia la presente investigación es de población censal, por tanto no presenta muestra ni muestreo ya que se trabajó con todos los elementos de la población.

Así mismo es importante indicar que para establecer la población del presente estudio se han considerado los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

Que todos los usuarios encuestados vivan en el distrito de Los Olivos e Independencia.

Que sean padres o madres de familia.

Que los usuarios hayan participado de por lo menos un Acta de Conciliación para garantizar la medición de la variable.

Que acepten ser encuestados.

Criterios de exclusión

Que los usuarios no vivan en el distrito de Los Olivos e Independencia.

Que no sean padres o madres de familia.

Que los usuarios no hayan finalizado el trámite de conciliación.

Que no deseen ser encuestados.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de información para la presente investigación fue la encuesta.

Al respecto Velázquez y Rey (2013) señalaron que la encuesta “es el método de recopilación de datos acerca de hechos, objetivos,

opiniones, conocimientos, basados en una interacción directa (entrevista) o indirecta (cuestionario) entre el investigador y el encuestado” (p.167).

La presente investigación empleó la encuesta, la misma que consta de 22 preguntas con escala tipo Likert de siete puntos, teniendo como puntuación: Fuertemente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), en desacuerdo (3), indiferente (4), de acuerdo (5), muy de acuerdo (6) y fuertemente de acuerdo (7) .

Es necesario indicar que originalmente se estableció desarrollar una encuesta con 44 preguntas (Servqual), sin embargo al realizar la prueba piloto se constató que en el estado emocional de las mujeres encuestadas era imposible realizar un cuestionario amplio que tome mucho tiempo en su aplicación, siendo esta una de las razones por la cual se decidió emplear un cuestionario de 22 ítems (Serperf).

2.7.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento empleado para el desarrollo de la presente investigación es el cuestionario, del modelo Serperf, el mismo que ha sido adaptado.

Al respecto Carrasco (2015) definió que el cuestionario “es un instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se entrega a cada una de ellas” (p.74).

Así también Velázquez y Rey (2013) manifestaron que el cuestionario: “es un formulario impreso que los individuos responden por sí mismos sirviendo de instrumento para obtener información deseada, sobre todo a escala masiva” (p.165).

Finalmente Arias (2014) señaló que “los cuestionarios denominados también cédulas, consiste en forma impresas en las cuales los sujetos proporcionan información escrita al investigador” (p.224).

El instrumento utilizado para la elaboración de la presente investigación es el propuesto por la metodología planteada por Cronin y Taylor (1991) con la herramienta Serperf, el cuestionario consta de 22 ítems que evalúa las percepciones de los usuarios con escala tipo Likert de siete puntos.

Así mismo, la medición se realiza en base a las cinco dimensiones:

Confiabilidad: Pregunta de 1 – 6

Sensibilidad: Pregunta de 7 – 10

Seguridad: Pregunta de 11 – 14

Empatía: Pregunta de 15 – 18

Tangibles: Pregunta de 19 - 22

Ficha Técnica de la variable Calidad de servicio

Nombre: Encuesta Servperf adaptada

Autor: Cronin y Taylor

Procedencia: Lima – Perú, 2016.

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de las Demuna según la percepción de los usuarios externos de los distritos de Los Olivos e Independencia durante el mes de Octubre del 2016.

Número de ítem: 22

Aplicación: Directa

Población: 81 usuarios.

Administración: Individual.

Lugar: Domicilio del usuario y exteriores de las instalaciones de la Demuna de Los Olivos.

Duración: 10 minutos en promedio.

Condiciones: i) Que sea residente del distrito materia de investigación ii) Que sea padre o madre de familia, iii) Que haya participado de al menos un Acta de Conciliación en el distrito, y iv) Que acepten ser encuestados.

Programa Estadístico: SPSS-23

Escala: De Likert (1-7) “fuertemente en desacuerdo” (1), “muy en desacuerdo” (2), “en desacuerdo” (3), “indiferente” (4), “de acuerdo” (5), “muy de acuerdo” (6), “fuertemente de acuerdo” (7).

El nivel y rango son: Desfavorable (1), Favorable (2) y Muy favorable (3).

Es importante mencionar que se optó por el Serperf debido a las ventajas que ofrece tales como: posee mayor validez, el tiempo de encuestar se reduce a la mitad debido a que solo tiene 22 interrogantes, preguntando solo una vez por ítem, no provoca confusión ni redundancia al realizar las preguntas, además al realizar la prueba piloto se observó que los usuarios no tenían el tiempo, ni la predisposición emocional para ser encuestadas; en tal sentido el modelo Serperf se ajustaba mejor a la realidad de mi unidad de análisis.

Al respecto, Díaz (2005) manifestó que el modelo Serperf: “es el cuestionario más apropiado para medir la calidad percibida, entendida ésta como percepción evaluativa del rendimiento de los atributos del servicio” (p.35).

2.7.3. Validez y confiabilidad

Validez

Arias (2014) indicó que la validez es: “el grado en el cual el instrumento aprecia o mide aquello que se pretende conocer o medir” (p.238).

Así también Hernández et al., (2010) definieron que la validez: “se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir” (p. 62).

Para la aplicación del instrumento del presente trabajo, se inició con el proceso de validación, para lo cual fue necesario la opinión de juicio de expertos, el mismo que fue revisado y evaluado por tres expertos, quienes respondieron el cuestionario de consulta que indaga sobre la validez del instrumento propuesto. Las profesionales son docentes universitarios e investigadores con grado de Magister y Doctor de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Valejo, quienes tienen la solvencia moral y profesional para realizar dicha evaluación.

Por su parte Córdova (2013) precisó que: “para evaluar un instrumento se requiere de varios jueces o expertos que tengan conocimiento profundo de la variable a medir y experiencia en la construcción de instrumentos de acopio de datos” (p.115).

A continuación presento los resultados de la revisión y análisis efectuado por los expertos:

Tabla 3

Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento

Validadores	Resultado
Mg. Sonia Lidia Romero Vela	Aplicable
Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable
Mg. Miluska Rosario Vega Guevara	Aplicable

Nota: Certificados de validez del instrumento (Anexo 2)

Luego de consolidar la opinión de expertos, el resultado de calificación es de aplicable, por lo tanto el instrumento está bien estructurado con ítems válidos y es confiable para su aplicación. En tal sentido, su aplicación fue adecuada, de fácil desarrollo por parte de los encuestados.

Confiabilidad

Según Arias (2014) definió que la confiabilidad son: “aquellas evidencias tendientes a determinar la consistencia de la prueba, el grado de aproximación con el cual se mide, sin importar aquello que mide” (p.248).

Por su parte Hernández et al., (2014) señalaron que la confiabilidad es: “el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición, a los mismos individuos u objetos, produce resultados iguales” (p.262).

Tabla 4

Coeficientes de Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad

Rangos	Coeficiente de Alfa
Muy alta	0,81 a 1.00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,20 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Con la finalidad de determinar el índice de confiabilidad del instrumento de medición con el alfa de Cronbach se empleó un cuestionario politómico que consta de 22 preguntas a los 81 usuarios externos de la Demuna de Los Olivos e Independencia, con el resultado de los cuales se elaboró una base de datos, y finalmente se aplicó el estadístico alfa de Cronbach. Los resultados se ilustran a continuación:

Tabla 5

Resultado de fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	, 946	22

Inferencia: Tomando en cuenta el resultado estadístico del alfa de Cronbach obtenido, cuyo valor es 0.946; se puede deducir que la confiabilidad es muy alta y que el instrumento es confiable para su aplicación. Por lo tanto se acepta el instrumento.

2.8. Métodos de análisis de datos

En relación al análisis de datos Hernández et al., (2014) explicaron que en el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y posteriormente se analizan, además el análisis es bastante estandarizado (siguiendo un orden: primero, análisis de confiabilidad y validez; segundo, estadística descriptiva.)

La información que se obtuvo de la aplicación del instrumento se trabajó en Excel y posteriormente se ingresó dicha información al software estadístico (SPSS 23); este software procesa los datos, analiza los cálculos y entrega información de relevancia para la investigación descriptiva.

2.9. Aspectos éticos

De acuerdo a la encuesta que se dirigió a los usuarios externos de la Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, las consideraciones éticas son las siguientes: i) Discreción, en cuanto a la información proporcionada por los usuarios a quienes se le realizará la encuesta. ii) Honestidad en cuanto al manejo y recolección de información obtenida en las encuestas. Cabe indicar que la información que se proporciona es exclusivamente para fines académicos.

Además cabe indicar que el presente trabajo de investigación ha cumplido con los requerimientos y criterios establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, así mismo se ha respetado la autoría de la información bibliográfica, por consiguiente se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Resultados comparativos de la calidad de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

A continuación presentamos los resultados comparativos entre la calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, el análisis estadístico en dos momentos; en primera instancia a la presentación descriptiva, donde las puntuaciones directas y de las dimensión el cual fue trasformada a escala vigesimal y luego en el análisis de la prueba de hipótesis correspondiente.

Tabla 6

Niveles de comparativos de la calidad de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Tabla cruzada calidad de servicio *distrito					
			distrito		
			Olivos	Independencia	Total
calidad de servicio	favorable	Recuento	25	2	27
		% dentro de distrito	41,0%	10,0%	33,3%
	muy favorable	Recuento	36	18	54
		% dentro de distrito	59,0%	90,0%	66,7%
Total		Recuento	61	20	81
		% dentro de distrito	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación:

En cuanto a los resultados por niveles comparativos entre la calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016, se obtiene que el 59% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable en la Demuna de los Olivos mientras

que en la Demuna de Independencia el 90% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable respecto a la calidad de servicio percibido por los usuarios externos de dicha Demuna.

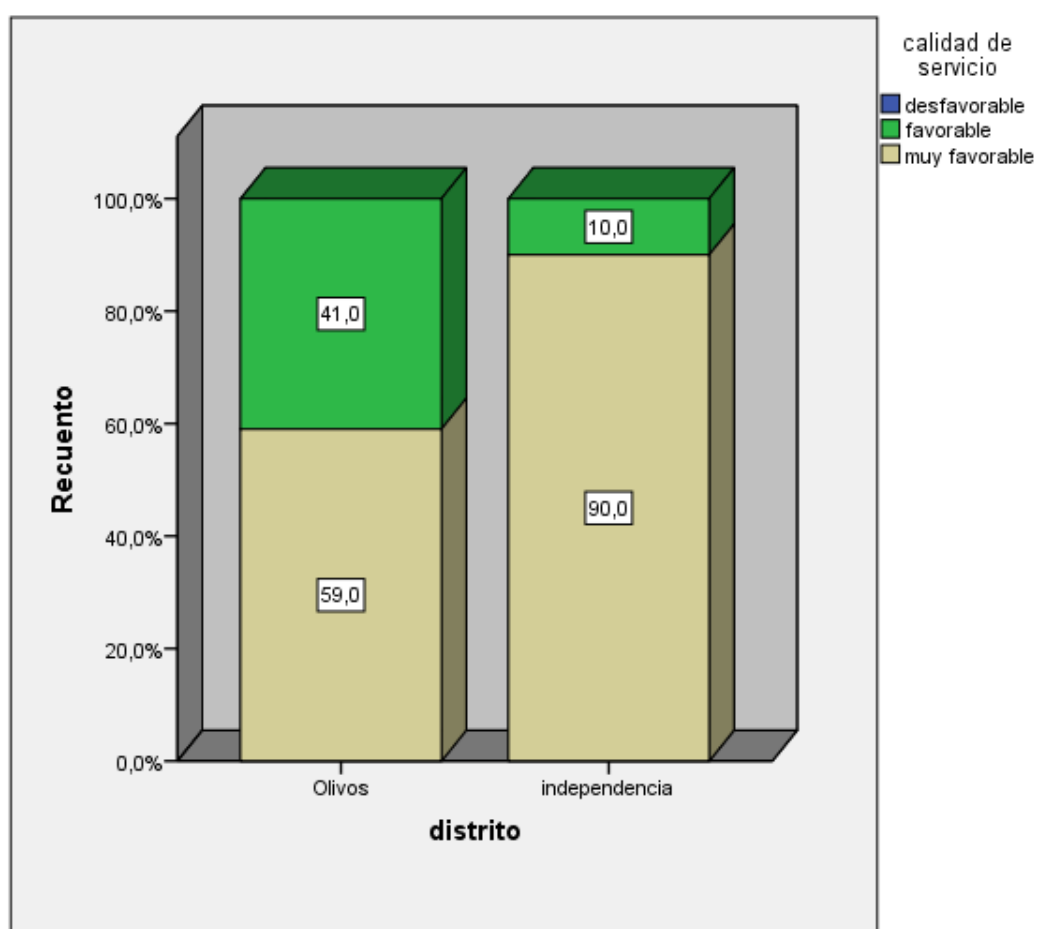


Figura 6. Diagrama de barras comparativos de la calidad de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Interpretación:

De la figura 6, en cuanto al resultado obtenido en relación al objetivo general que fue determinar si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016; se observa que la calidad de servicio de la Demuna de Los Olivos es inferior en 31% en el

nivel muy favorable con relación a los resultados obtenidos en la Demuna del distrito de Independencia, el cual presenta 90% en el nivel muy favorable mostrando una mejor percepción con respecto a la calidad de servicio que ofrece dicha Demuna.

Tabla 7

Niveles de comparativos de la dimensión confiabilidad percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Tabla cruzada confiabilidad*distrito					
			Distrito		
			Olivos	independencia	Total
confiabilidad	favorable	Recuento	24	2	26
		% dentro de distrito	39,3%	10,0%	32,1%
	muy favorable	Recuento	37	18	55
		% dentro de distrito	60,7%	90,0%	67,9%
Total	Recuento		61	20	81
	% dentro de distrito		100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación:

En cuanto a los resultados por niveles comparativos entre la calidad de servicio respecto a la dimensión confiabilidad percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016, se tiene que el 60.7% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable en el distrito de los Olivos mientras que en el distrito de independencia el 90% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable la calidad de servicio respecto a la dimensión de confiabilidad percibido por los usuarios externos de la Demuna de Independencia.

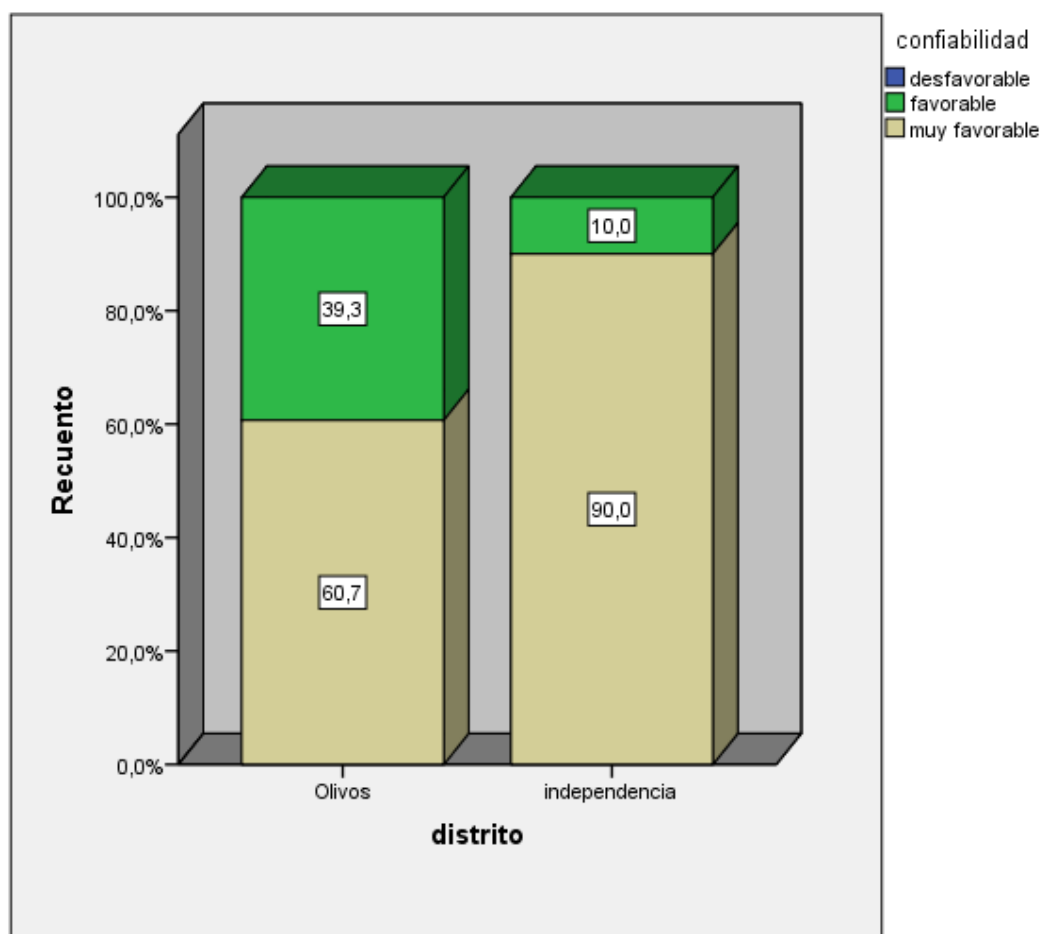


Figura 7. Comparativos de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Interpretación:

De la figura 7, se observa que la dimensión confiabilidad percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos es inferior en 29,3% en el nivel muy favorable con relación a la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, el cual representa 90% muy favorable y 10 % favorable reflejando de esta manera un mejor resultado en la dimensión confiabilidad la Demuna de Independencia.

Tabla 8

Niveles de comparativos de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Tabla cruzada sensibilidad*distrito					
			Distrito		
			Olivos	independencia	Total
Sensibilidad	desfavorable	Recuento	1	0	1
		% dentro de distrito	1,6%	0,0%	1,2%
	favorable	Recuento	25	6	31
		% dentro de distrito	41,0%	30,0%	38,3%
	muy favorable	Recuento	35	14	49
		% dentro de distrito	57,4%	70,0%	60,5%
Total	Recuento	61	20	81	
	% dentro de distrito	100,0%	100,0%	100,0%	

Interpretación:

En cuanto a los resultados por niveles comparativos entre la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016, se tiene al 57.4% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable en el distrito de los Olivos mientras que en el distrito de Independencia el 70% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable de la calidad de servicio respecto a la dimensión sensibilidad percibido por los usuarios externos de dicha Demuna.

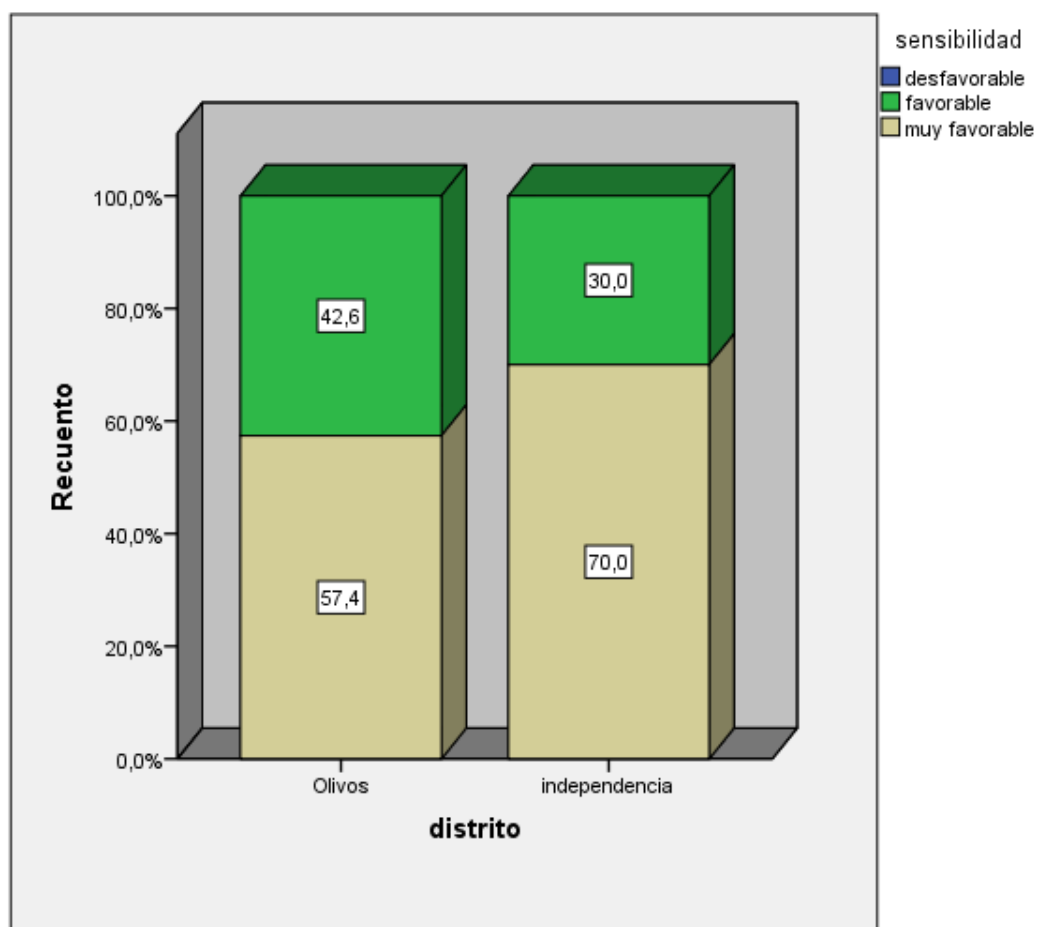


Figura 8. Comparativos de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Interpretación:

De la figura 8, se observa que la dimensión sensibilidad percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos representa el 57,4% en el nivel muy favorable, en tanto la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, respecto a esta dimensión es 70%, definitivamente se puede observar que la Demuna del distrito de Independencia tiene una mayor puntuación, apreciándose un ligero nivel superior en un 12,6%.

Tabla 9

Niveles de comparativos de la seguridad percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Tabla cruzada seguridad*distrito					
		Distrito			
			Olivos	independencia	Total
Seguridad	favorable	Recuento	21	1	22
		% dentro de distrito	34,4%	5,0%	27,2%
	muy favorable	Recuento	40	19	59
		% dentro de distrito	65,6%	95,0%	72,8%
Total		Recuento	61	20	81
		% dentro de distrito	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación:

En cuanto a los resultados por niveles comparativos entre la calidad de servicio respecto a la dimensión seguridad percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016, se tiene que el 65.6% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable en el distrito de los Olivos mientras que en el distrito de independencia el 95% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibido por los usuarios externos de la Demuna; se puede apreciar que en esta dimensión la Demuna de Independencia tiene una ventaja de 29,4% por encima dela Demuna del distrito de Los Olivos.

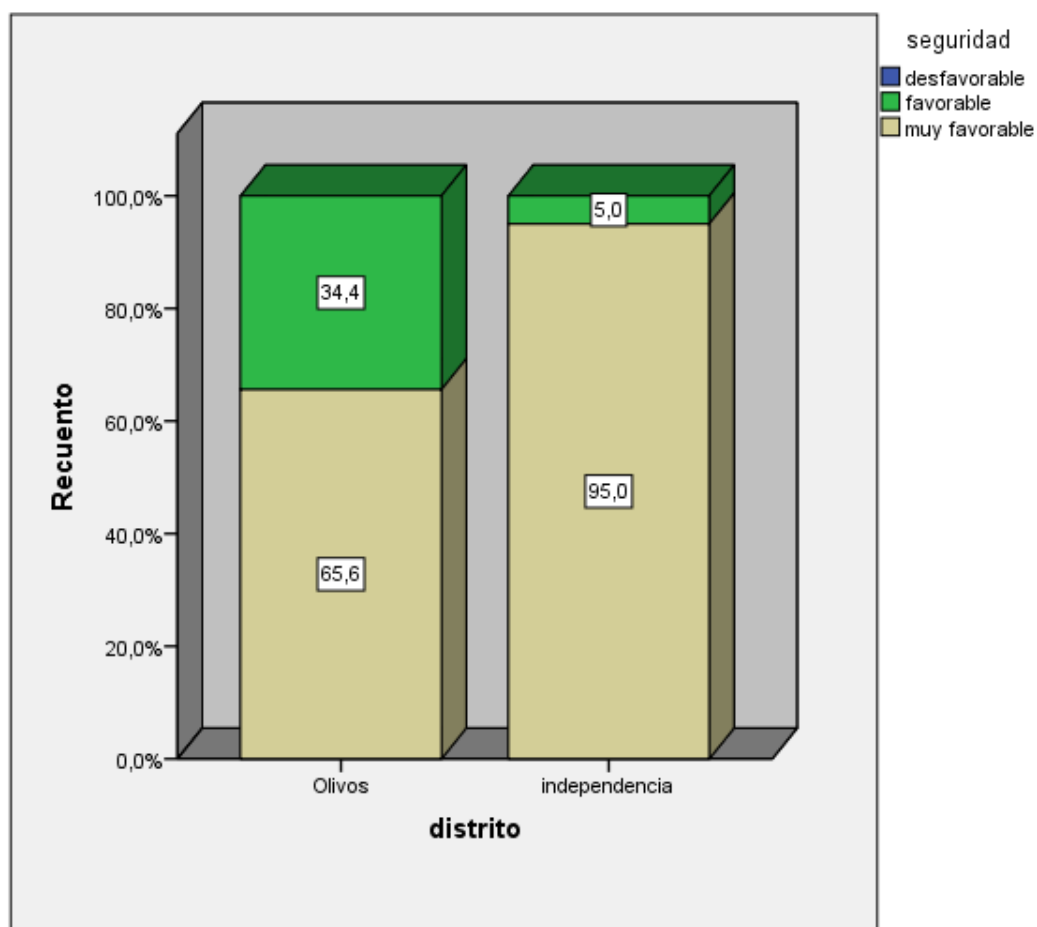


Figura 9. Comparativos de la seguridad percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Interpretación:

De la figura 9, se observa que la calidad de servicio respecto a la dimensión seguridad percibido por los usuarios externos tanto de la Demuna del distrito de Los Olivos como de Independencia tienen resultados favorables en la dimensión seguridad; sin embargo se aprecia también que la Demuna de Independencia se encuentra mejor ubicada, con una mejor puntuación en la dimensión seguridad la cual representa el 95% muy favorable, con una diferencia de 29,4% respecto a la Demuna del distrito de Independencia.

Tabla 10

Niveles de comparativos de la empatía percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Tabla cruzada empatía*distrito

			Distrito		
			Olivos	Independencia	Total
Empatía	favorable	Recuento	17	2	19
		% dentro de distrito	27,9%	10,0%	23,5%
	muy favorable	Recuento	44	18	62
		% dentro de distrito	72,1%	90,0%	76,5%
Total	Recuento		61	20	81
	% dentro de distrito		100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación:

En cuanto a los resultados por niveles comparativos entre la calidad de servicio en la dimensión empatía percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de la calidad de servicio en la dimensión empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016, se tiene que el 72.1% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable en el distrito de los Olivos mientras que en el distrito de Independencia el 90% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable en la calidad de servicio respecto a la dimensión empatía.

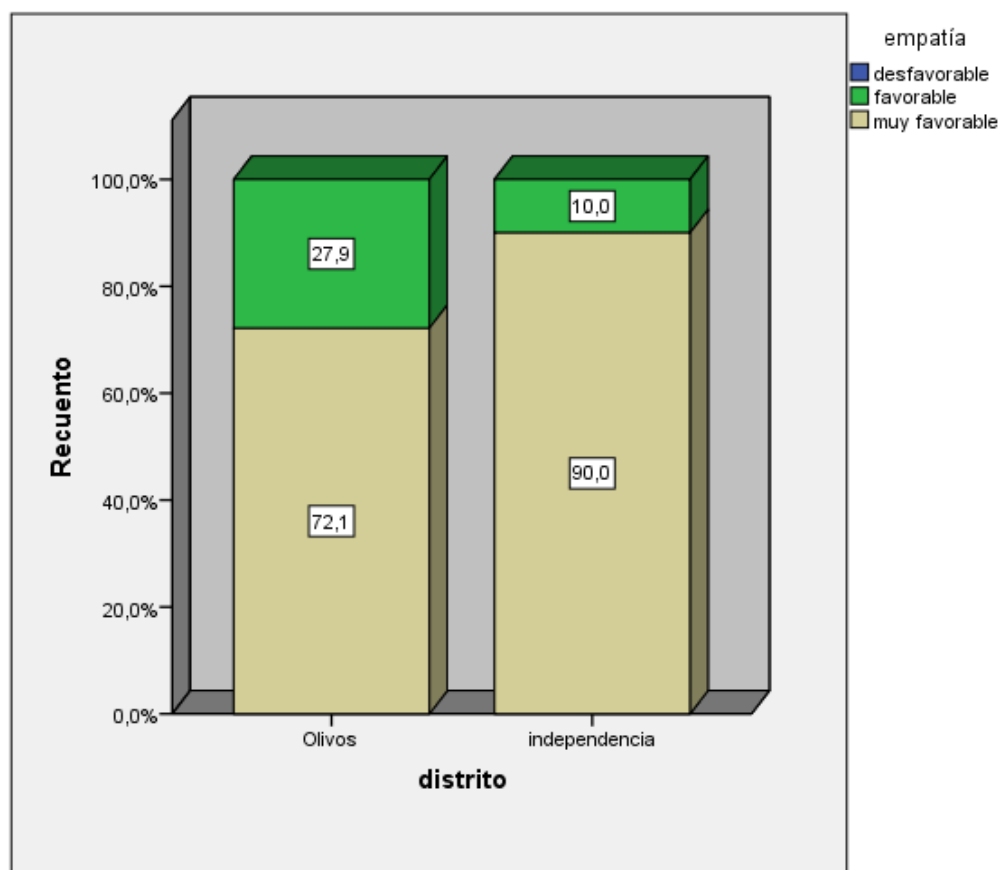


Figura 10. Comparativos de la empatía percibida por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Interpretación:

De la figura 10, se observa que la calidad de servicio en la dimensión empatía percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos e Independencia, que ambos distritos tienen un nivel muy favorable con 72,1% y 90% respectivamente, sin embargo se aprecia un ligero nivel superior en la Demuna del distrito de Independencia con una diferencia del 17,9% respecto a la dimensión de empatía.

Tabla 11

Niveles de comparativos de elementos tangibles percibido por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Tabla cruzada elementos tangibles *distrito					
			Distrito		
			Olivos	independencia	Total
elementos tangibles	1,00	Recuento	5	0	5
		% dentro de distrito	8,2%	0,0%	6,2%
	2,00	Recuento	49	16	65
		% dentro de distrito	80,3%	80,0%	80,2%
	3,00	Recuento	7	4	11
		% dentro de distrito	11,5%	20,0%	13,6%
Total		Recuento	61	20	81
		% dentro de distrito	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación:

En cuanto a los resultados por niveles comparativos entre la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016, se tiene que el 11.5% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable en el distrito de los Olivos mientras que en el distrito de Independencia el 20% de los encuestados manifiestan que el nivel es muy favorable la calidad de servicio respecto a esta dimensión de elementos tangibles percibido por los usuarios externos del distrito de Independencia; sin embargo es relevante precisar que el nivel desfavorable representa el 8,2% de los usuarios de la Demuna de Los Olivos, quienes manifiestan su malestar respecto a esta dimensión.

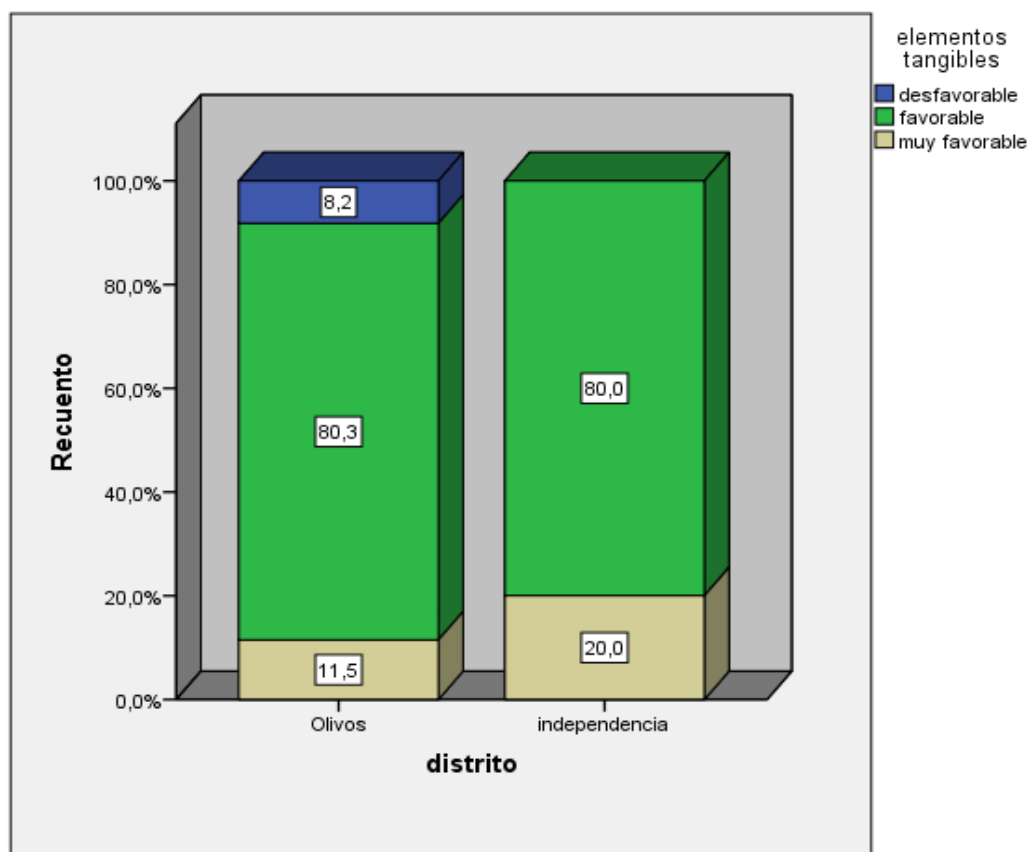


Figura 11. Comparativos de elementos tangibles percibido por los usuarios externos de servicio la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, 2016.

Interpretación:

De la figura 11, se observa la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, de las cuales se tiene que el nivel muy favorable es de 11,5% y 20%, mientras que el nivel favorable es de 80,3% y 80% respectivamente, lo cual reflejaría que en ambos distritos los usuarios tienen una percepción similar respecto a esta dimensión, pero lo que sin duda hay que resaltar es que en la Demuna de Los Olivos los usuarios manifiestan su malestar con el 8,2% en el nivel desfavorable.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general de la investigación

Ho: La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$Ho: \mu_1 = \mu_2.$$

H₁: La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$Hi: \mu_1 > \mu_2$$

Tabla 12

Nivel de significación de la calidad de servicio de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Rangos				
EST	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
calidad de servicio	Olivos	61	37,52	U= 397.5
	Independencia	20	51,63	Z=-2.414
	Total	81		Sig. asintót = 0,020

Interpretación:

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla del post test, el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,020$ cifra menor al $\alpha 0,05$ lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la

hipótesis alterna, entonces podemos expresar que la calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

3.2.2. Hipótesis específica

Resultado hipótesis específico 1

Ho: La confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016

$$Ho: \mu_1 = \mu_2.$$

H₁: La confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016

$$Hi: \mu_1 > \mu_2$$

Tabla 13

Nivel de significación de la confiabilidad percibida por los usuarios externos del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016

Rangos				
EST	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
Confiabilidad	Olivos	61	37,40	U= 390.5
	Independencia	20	51,98	Z=-2.414
	Total	81		Sig. asintót = 0,016

Interpretación:

Así mismo los resultados y valores inferenciales en cuanto a los valores del post test donde el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,016$ es menor al $\alpha 0,05$ lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por tanto la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Resultado hipótesis específico 2

H_0 : La sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2.$$

H_1 : La sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$H_1: \mu_1 > \mu_2$$

Tabla 14

Nivel de significación de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Rangos				
EST	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
Sensibilidad	Olivos	61	38,40	U= 451.5
	Independencia	20	48,93	Z=-1.746
	Total	81		Sig. asintót = 0,081

Interpretación:

Así mismo en la tabla se aprecian los resultados y valores inferenciales del post test donde el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,081$ es mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, es decir la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Resultado hipótesis específico 3

H_0 : La seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016

$$H_0: \mu_1 = \mu_2.$$

H_1 : La seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$H_1: \mu_1 > \mu_2$$

Tabla 15

Nivel de significación de la seguridad percibida por los usuarios del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

		Rangos		Test U de Mann-Whitney ^a
EST	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Seguridad	Olivos	61	37,39	U= 390
	Independencia	20	52,00	Z=-2.446
	Total	81		Sig. asintót = 0,014

Interpretación:

Finalmente se aprecian los resultados inferenciales del post test, donde el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,014$ es menor al $\alpha 0,05$ lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces puedo manifestar que la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Resultado específico 4

Ho: La empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$H_o: \mu_1 = \mu_2.$$

H₁: La empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$H_i: \mu_1 > \mu_2$$

Tabla 16

Nivel de significación de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Rangos				
EST	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
Empatía	Olivos	61	38,31	U= 446
	Independencia	20	49,20	Z= -1.809
	Total	81		Sig. asintót = 0,070

Interpretación:

Asimismo se aprecian los resultados inferenciales del post test, donde el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,070$ es mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula y manifestar que, la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

Resultado hipótesis específico 5

Ho: Los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016

$$H_o: \mu_1 = \mu_2.$$

H₁: Los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.

$$H_i: \mu_1 > \mu_2$$

Tabla 17

Nivel de significación de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos y de Independencia, Octubre 2016.

Rangos				
EST	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
elementos tangibles	Olivos	61	39,49	U= 518
	Independencia	20	45,60	Z= -1.453

Rangos

EST	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
elementos tangibles	Olivos	61	39,49	U= 518
	Independencia	20	45,60	Z= -1.453
	Total	81		Sig. asintót = 0,146

Interpretación:

Finalmente se aprecian los resultados inferenciales del post test, donde el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,146$ mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir; los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia.

IV. Discusión

4.1.Discusión

La presente investigación buscó identificar diferencias en la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios entre las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia en el mes de Octubre del 2016, es decir como se esta desempeñando estas instituciones. A continuación presentó los resultados para su debida discusión.

Los resultados obtenidos de los datos de la variable calidad de servicio y sus dimensiones confirman la hipótesis alterna, en la hipótesis general se encontró que existe diferencias en la calidad de servicio desde las perspectivas de los usuarios de las Demuna de Los Olivos e Independencia, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < - 1,96$ y el $p=0,000$ menor al α 0,05. Al respecto no coincido con Israel (2016) cuya investigación *Medición de la calidad en el Servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la ciudad de los Mochis*, de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y de nivel descriptiva, aplicó la técnica de encuesta y el instrumento Servqual, con escala tipo Likert de cinco puntos; respecto a la muestra empleada fue de 100 usuarios. Los resultados evidenciaron que la calidad de servicio se encuentra en condiciones desfavorable.

Con relación a la primera hipótesis específica (H1), se observa que la dimensión de confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < - 1,96$ y el $p=0,000$ menor al α 0,05. Siendo la Demuna de Independencia quien tiene un valor más alto que el de Los Olivos respecto a la dimensión confiabilidad. En ese sentido difiero con los resultados obtenidos de Coronado (2012) quien en su tesis titulada: *Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008*, cuyo objetivo fue analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una institución pública certificada con ISO 9001:2008. La metodología empleada en el estudio fue de tipo no experimental, diseño transaccional descriptivo, la muestra estuvo conformada por

270 personas. El instrumento empleado fue cuestionario conformado por 23 ítems, con escala tipo Likert de cinco puntos. Concluyo que los usuarios tiene una percepción intermedia de calidad, siendo la dimensión confianza la de menor puntuación con una media de 3.25.

En la segunda hipótesis específica (H2), se observa que la dimensión de sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,000$. Así mismo el distrito de Independencia presenta 70% mientras que Los Olivos 57.4% respectivamente; en ese sentido Ruz (2015) en la investigación: *Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales*, tuvo por objetivo construir una escala de medición de la calidad del servicio en tierra de LAN para vuelos nacionales que permita determinar que dimensiones tienen impacto. Respecto al instrumento empleado es en base a la escala de Servperf una encuesta aplicada a 164 personas con un cuestionario on line de 24 ítems, con escala tipo Likert de siete puntos. Ruz concluyó que las dimensiones seguridad, empatía y tangibles no resultaron significativas al momento de evaluar su impacto en la percepción de la calidad, mientras que las dimensiones de capacidad de respuesta y confiabilidad son relevantes en la calidad percibida.

Con relación a la tercera hipótesis específica (H3), se observa que la dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, debido a que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,000$ menor al $\alpha 0,05$. Así también el distrito de Independencia presenta 95% mientras que Los Olivos representa 65.6% respecto a la percepción de los usuarios en esta dimensión, se aprecia también que esta dimensión es la que mayor puntuación ha obtenido en ambas Demuna. Definitivamente estos resultados no coinciden con los resultados de Barco (2010) quien investigo la

Percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en el Municipio Iribarren durante el año 2010, planteó un diseño de campo de carácter descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo. El investigador manifestó que el nivel de satisfacción de los usuarios es medianamente aceptable. Las mayores ventajas percibidas por los usuarios son la comodidad y la rapidez al realizar las transacciones, mientras que las mayores desventajas son la falta de seguridad y confianza para hacer transacciones y la posibilidad de que se viole la privacidad.

En la cuarta hipótesis específica (H4), la dimensión de empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, ya que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,000$ mayor al $\alpha 0,05$. Podemos apreciar que la Demuna de Independencia representa 90% mientras que Los Olivos 72.1% al respecto no coincido con Ruz (2015) puesto que en su investigación *Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales*, remarcó que las dimensión empatía no resulto significativo al momento de evaluar su impacto en la percepción de la calidad, Sin embargo, coincido con los resultados obtenidos por Barco (2010) quien manifesto que esta dimensión obtuvo mayor puntuación con 47%.

Respecto a la quinta hipótesis específica (H5), la dimensión de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, debido a que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,000$ menor al $\alpha 0,05$. Con relación a la percepción de los usuarios de ambas Demuna los elementos tangibles de Los Olivos representa 11.5% mientras que la Demuna de Independencia 20%. Los usuarios externos de ambos distritos manifestaron que esta dimensión es la de menor importancia, al respecto coincido con Ruz (2015) quien manifestó que los elementos tangibles no

resultado significativo al momento de evaluar su impacto en la percepción de la calidad. Sin embargo difiere con los resultados obtenidos en la investigación de Alvarado (2015) cuyo título fue *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015*, la metodología utilizada fue de tipo descriptiva, la población estuvo comprendida por 800 ciudadanos siendo la muestra de 80 personas utilizándose el cuestionario de Servqual. Los resultados evidenciaron que la dimensión de tangibilidad fue la de mayor porcentaje con un 94% de satisfacción, mientras las demás dimensiones obtuvieron el 65%.

Cabe resaltar que Ospino (2016) en la investigación *Calidad de servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer en Comas, Los Olivos y Villa el Salvador, Lima 2015*, la cual corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo comparativo, con una muestra de 104 usuarias y la técnica empleada fue la encuesta Serperf, en tanto el instrumento empleado fue el cuestionario el mismo que comprendía de 28 ítems, con escala tipo Likert de cinco puntos. Concluyó que existe diferencias significativas en la calidad de servicio desde las perspectivas de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer siendo el distrito de Comas quien presenta un adecuado nivel de calidad con el 50%, seguido por Villa el Salvador con 28.57% y por último Los Olivos con el 23.08%. Así mismo respecto a las dimensiones se observó que los usuarios manifiestan que los elementos tangibles y capacidad de respuesta son los que obtuvieron menor puntuación con el 40%, definitivamente coincido con los resultados obtenidos por Ospino.

Finalmente difiere con los resultados obtenidos de Israel (2016) en cuya investigación: *Medición de la calidad en el Servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la ciudad de los Mochis*, de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y de nivel descriptiva en donde aplicó la técnica de encuesta y el instrumento Servqual, con escala tipo Likert de cinco puntos; con una muestra de 100 usuarios. Los resultados evidenciaron que la única dimensión de elementos tangibles fue quien obtuvo brecha positiva de 1.05,

las demás dimensiones obtuvieron resultados negativos es decir insatisfacción.

IV. Conclusiones

5.1. Conclusiones

Primera

La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,000$ menor al $\alpha 0,05$.

Segunda

La dimensión de confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,000$ menor al $\alpha 0,05$.

Tercera

La dimensión de sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,000$ es mayor al $\alpha 0,05$. Esta dimensión es considerada la más importante en ambos distritos, ya que los usuarios externos manifiestan que la mantención de los niños no se puede posponer.

Cuarta

La dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, debido a que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,000$ menor al $\alpha 0,05$.

Quinta

La dimensión de empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, ya que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,000$ mayor al $\alpha 0,05$.

Sexta

La dimensión de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos no difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de Octubre 2016, debido a que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,000$ mayor al $\alpha 0,05$. Cabe indicar que los usuarios externos de las Demuna de ambos distritos consideran esta dimensión como la menos importante; sin embargo, los resultados obtenidos en esta dimensión es la que menos puntuación ha tenido y esto se fundamenta básicamente por la incomodidad de las instalaciones, al no contar éstas con el espacio ni la privacidad necesaria para que se puedan llevar a cabo las denuncias y conciliaciones (Ver anexo 6); así también la Demuna de Independencia obtuvo mejor resultados siendo una de las razones el contar con materiales (folleteria, carteles y gigantografías) más atractivos respecto a la Demuna de Los Olivos. (Ver anexo 7 y 8).

VI. Recomendaciones

5.1. Recomendaciones

Primera

Si bien es cierto las demuna en general independientemente del distrito al que pertenezcan tiene los mismos objetivos y funciones, en ese sentido es preciso tener en cuenta aspectos relacionados directamente con cada individuo como tal, su idiosincracia, sus costumbres, por lo tanto una misma acción va ser entendida de diferente manera para cada usuario. De tal modo se sugiere desarrollar un paradigma de calidad de servicio

Segunda

El nivel de confiabilidad que puedan los usuarios sentir y/o expresar por las Demuna estan vinculadas directamente al soporte, asi como a la solución efectiva de sus problemas, es por esta razón que se requiere no solamente del conocimiento y profesionalismo de los servidores, sino también del interés, compromiso y de la mayor objetividad por parte de los funcionarios responsables de cada caso recibido.

Tercera

La percepción que tenga el usuario en terminos de sensibilidad estara relacionado directamente con la solución oportuna y justa que puedan recibir el usuario, especificamente el beneficiario final de cada caso. El usuario final de ambos distritos buscan con mayor énfasis la capacidad de los funcionarios de lograr una solución rápida y justa para sus problemas; por lo tanto, es necesario realizar un estudio, revisión y análisis de los procesos propio de la Demuna, ya que no basta con tener empleados eficientes y rápidos , si los procesos son muy lentos y engorrosos, solo así se podrá desarrollar y proponer un programa y/o plan para optimizar dicho servicio; pues solo conociendo y midiendo la problemática se puede hacer el seguimiento, monitoreo, control y de esta manera mejorar el servicio.

Cuarta

Respecto a la seguridad que pueda tener el usuario de que su caso ha sido encargado a la institución correcta estará determinado por varios factores

principalmente por la certeza de que su problema será atendido de la manera más seria y resuelto oportunamente con la reserva que este amerita. Sería conveniente que el Ministerio de la mujer y desarrollo social, como ente rector autorice la organización de talleres de capacitación para los funcionarios de las Demuna relacionada con la importancia de la calidad de servicio.

Quinta

El usuario buscará que la institución se muestre interesado e identificado incluso que el funcionario se ponga en su lugar ya que de esto dependerá que el caso sea abordado con la mayor objetividad, en ese sentido se debe buscar que cada funcionario de la Demuna tenga como una habilidad indispensable la empatía; desarrollar y fortalecer cualidades de respeto, asertividad, reciprocidad, saber escuchar, tolerancia, en todo el personal involucrados de este servicio es sin duda un gran desafío para los gestores de las Demuna.

Sexta

Si bien es cierto la Demuna como cualquier otra institución necesita contar con la infraestructura y equipamiento mínimamente básico (que actualmente no lo tiene ninguno de los dos distritos), mi recomendación sería que el estado presupueste partidas para la implementación de un espacio físico exclusivo para este tipo de atenciones donde el usuario se sienta cómodo y seguro de exponer su problema así como también, sería relevante que las Demuna organicen talleres de orientación sobre la convivencia, tolerancia y respeto en las parejas, escuela de padres, temas que sin duda permitan crecer y desarrollar el autoestima de los padres, pues solo así podemos transmitir y enseñar a los niños a ser mejores personas y por ende mejores ciudadanos.

VII. Referencias

Referencias

- Alvarado, (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Arias, F. (2014). *Metodología de la investigación*. 7ª Edición. Mexico. Editorial Trillas.
- Barco, N. (2010). *Percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en el Municipio Iribarren durante el año 2010*. (Tesis de Maestría). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Recuperado el 23 de octubre del 2016 de: [http:// docplayer.es/12986221-Universidad-centroccidental-lisandro-alvarado.html](http://docplayer.es/12986221-Universidad-centroccidental-lisandro-alvarado.html)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª Edición. Bogotá, Colombia. Editorial Pearson.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. 9ª Edición. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Córdoba, J. (2014). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Obtenido el 18 de abril del 2017 desde <http://www.bdigital.unal.edu.co/45791/1/11797374.2014.pdf>
- Córdova, I. (2013). *El proyecto de la investigación cuantitativa*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.

Coronado, T. (2012). *Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008, estudio basado en la percepción de los usuarios*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Mexico. Obtenido el 02 de noviembre del 2017 desde <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE044.pdf>

Crece negocio (2011). *Concepto de calidad*. Obtenido el 22 de julio del 2016 desde <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>

Cremanschi, E. (2014). *Calidad de servicio y atención al cliente, métodos y técnicas para ganar y conquistar clientes*. 1ª Edición. Buenos Aires, Argentina. Edicon Fondo Editorial.

Díaz, R. (2005). *La calidad percibida en la sanidad pública*. Revista Calidad asistencial.20(1).35-42. Departamento de Economía y Administración de empresas. Universidad de Málaga, España. Obtenida el 29 de marzo del 2017 desde <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256articulo-la-calidad-percibida-sanidad-publica-13070532>

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 47, p. 458-472.

Hernández, R. , Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª Edición. México D.F. Editorial Mc Graw Hill.

Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo*

(Gemba). Bogotá, Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

Israel, V. (2016). *Medición de la calidad en el Servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la ciudad de los Mochis*. (Tesis de Maestría).

Instituto Politécnico Nacional. D.F. Mexico. Obtenida el 19 de abril del 2017 desde <http://www.sepi.upiicsa.ipn.mx/OfertaEducativa/IngInd/Estudiantes/Paginas/Generaciones.aspx>

Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. 14va Edición. Editorial Pearson.

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios: personas, tecnología y estrategias*. 6ª Edición. Editorial Pearson.

Luján, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño* (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima, Perú.

Martínez, H. y Avila, E. (2009). *Metodología de la investigación*. 4ª Edición. Mexico D.F. Cengage Learning Editores.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014). *Plan de Incentivos a la*

Mejora de la Gestión y Modernización Municipal. Recuperado el 12 de Julio del 2017, desde https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/municipalidades_pmm_pi/meta22_50_guia_DEMUNAS.pdf

Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (1998), Ley que

faculta a las defensorías del niño y del adolescente te a realizar

conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución – Decreto Supremo N° 006-99-PROMUDEH.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 4ª Edición. Bogotá, Colombia. Ediciones de la U .

Oakland, J. (2004). *Administración por calidad total*. 4ª Edición. Mexico. Editorial Cecsá.

Ospiño (2016). *Calidad de servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer en Comas, Los Olivos y Villa el Salvador, Lima 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Roldán, L., Balbuena, J. y Muñoz, Y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor de supermercados limeños*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Ruz (2015). *Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Obtenido el 29 de marzo del 2017 desde <http://repositorio.uchile.cl/>

Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia Internacional*. 1ª Edición. Editorial Cecsá.

Seijas, P. (2006). *Fundamentos de Marketing*. Edición Mexico. Editorial McGraw Hill.

Soret, I. y de Obesso, M. (2013). *La gestión de la calidad*. 1ª Edición. Madrid, España. Esic Editorial

Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente: Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para genera beneficios*. 8va Edición.

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y heramientas*. 3ª Edición. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.

Velázquez, A. y Rey, N. (2013). *Metodología de la investigación científica*. 1ª Edición. Lima, Perú. Editorial San Marcos.

Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. 4ª

Edición. Editorial Mc Graw Hill.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión*

de servicios. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos.

Anexos

Anexo 1

Maestros de la calidad

Maestro	Origen	Aporte
W. Edwards Deming	E.E.U.U. (1900-1993)	Mejora continua , consiste en la participación de las personas involucradas en el proceso con el fin de optimizar e incrementar la calidad.
Philip B. Crosby	E.E.U.U. (1926-2001)	Cero defectos , se enfoca a elevar las expectativas de la administración y motivar, concientizar a los trabajadores por la calidad.
Joseph Moses Juran	Rumania (1904-2008)	Triología de Juran , es un esquema de administración funcional cruzada, que se compone de: Planear, controlar y mejorar.
Kaouru Ishikawa	Japón (1915-1984)	Diagrama de Ishikawa , método gráfico que relaciona el efecto con sus causas potenciales. Círculos de calidad , equipos de trabajo de un área que se dedican a generar mejoras.
Shigeo Shingo	Japón (1909-1990)	Método SMED , (Cambio Rápido de Instrumental) funciona de manera óptima, si se cuenta con un proceso de Cero Defectos. Sistema Poka Yoke , consiste en la creación de elementos que detecten los defectos de producción e informen para establecer la causa del problema y evitar que vuelva a ocurrir.
Genichi Taguchi	Japón (1924-2012)	Diseño Robusto , propone mayor énfasis solo en las necesidades que le interesan al consumidor.
Armand V. Feigenbaum	E.E.U.U. (1922-2014)	Control total de calidad , concepto que abarca toda organización e involucra la práctica de actividades orientadas hacia el cliente.
Peter M. Senge	E.E.U.U. (1947)	Aprendizaje Organizacional , búsqueda de maximizar aprovechamiento de experiencias para detectar y corregir errores.

Nota: Elaboración propia a partir de Vargas y Aldana (2014)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Demuna muestra eficiencia al realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
2	El personal de la Demuna muestra interés por resolver su caso.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Demuna se interesa por actuar de modo conveniente a favor de su menor hijo.	✓		✓		✓		
4	El personal de la Demuna brinda el servicio como le fue prometido.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.	✓		✓		✓		
6	La atención se realizó respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal de la Demuna está dispuesto a orientarle y responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
8	El personal de la Demuna le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.	✓		✓		✓		
9	La atención de la Demuna es oportuna y rápida.	✓		✓		✓		
10	La Demuna le comunica y cumple con el horario de atención.	✓		✓		✓		
11	El personal de la Demuna demuestra conocimiento y habilidad para orientarlo.	✓		✓		✓		
12	El personal de la Demuna le inspira confianza.	✓		✓		✓		
13	El personal de la Demuna muestra cortesía y buen trato al realizar sus labores.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Demuna muestra privacidad durante su atención.	✓		✓		✓		
15	El personal de la Demuna le trató con respeto y comprensión.	✓		✓		✓		
16	El personal de la Demuna le escucho y presto atención.	✓		✓		✓		
17	El personal de la Demuna se expresa de manera clara, sencilla y entendible.	✓		✓		✓		
18	El personal de la Demuna le brinda atención personalizada.	✓		✓		✓		
19	Las instalaciones de la Demuna son visualmente atractivas, limpias y cómodas.	✓		✓		✓		
20	La Demuna cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
21	El material asociado con el servicio (folletería, comunicados) son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
22	El personal de la Demuna está limpio y presentable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Lima, 18 de Abril del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr.

Especialidad del evaluador: Matemático, Estadístico.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DNI: 19877537

ANGEL SANCHEZ HERRERA
DNI: 19877537



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Demuna muestra eficiencia al realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
2	El personal de la Demuna muestra interés por resolver su caso.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Demuna se interesa por actuar de modo conveniente a favor de su menor hijo.	✓		✓		✓		
4	El personal de la Demuna brinda el servicio como le fue prometido.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.	✓		✓		✓		
6	La atención se realizó respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal de la Demuna está dispuesto a orientarle y responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
8	El personal de la Demuna le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.	✓		✓		✓		
9	La atención de la Demuna es oportuna y rápida.	✓		✓		✓		
10	La Demuna le comunica y cumple con el horario de atención.	✓		✓		✓		
11	El personal de la Demuna demuestra conocimiento y habilidad para orientarlo.	✓		✓		✓		
12	El personal de la Demuna le inspira confianza.	✓		✓		✓		
13	El personal de la Demuna muestra cortesía y buen trato al realizar sus labores.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Demuna muestra privacidad durante su atención.	✓		✓		✓		
15	El personal de la Demuna le trató con respeto y comprensión.	✓		✓		✓		
16	El personal de la Demuna le escucho y presto atención.	✓		✓		✓		
17	El personal de la Demuna se expresa de manera clara, sencilla y entendible.	✓		✓		✓		
18	El personal de la Demuna le brinda atención personalizada.	✓		✓		✓		
19	Las instalaciones de la Demuna son visualmente atractivas, limpias y cómodas.	✓		✓		✓		
20	La Demuna cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
21	El material asociado con el servicio (folletería, comunicados) son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
22	El personal de la Demuna está limpio y presentable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Lima, 18 de Abril del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. *Miluska Rosario Vega Guevara*

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación, Metodóloga

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DNI: *28284526*


Miluska
 Mag. Miluska Vega Guevara
 J. ATEDRÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Demuna muestra eficiencia al realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
2	El personal de la Demuna muestra interés por resolver su caso.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Demuna se interesa por actuar de modo conveniente a favor de su menor hijo.	✓		✓		✓		
4	El personal de la Demuna brinda el servicio como le fue prometido.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.	✓		✓		✓		
6	La atención se realizó respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal de la Demuna está dispuesto a orientarle y responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
8	El personal de la Demuna le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.	✓		✓		✓		
9	La atención de la Demuna es oportuna y rápida.	✓		✓		✓		
10	La Demuna le comunica y cumple con el horario de atención.	✓		✓		✓		
11	El personal de la Demuna demuestra conocimiento y habilidad para orientarlo.	✓		✓		✓		
12	El personal de la Demuna le inspira confianza.	✓		✓		✓		
13	El personal de la Demuna muestra cortesía y buen trato al realizar sus labores.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Demuna muestra privacidad durante su atención.	✓		✓		✓		
15	El personal de la Demuna le trató con respeto y comprensión.	✓		✓		✓		
16	El personal de la Demuna le escucho y presto atención.	✓		✓		✓		
17	El personal de la Demuna se expresa de manera clara, sencilla y entendible.	✓		✓		✓		
18	El personal de la Demuna le brinda atención personalizada.	✓		✓		✓		
19	Las instalaciones de la Demuna son visualmente atractivas, limpias y cómodas.	✓		✓		✓		
20	La Demuna cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
21	El material asociado con el servicio (folletería, comunicados) son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
22	El personal de la Demuna está limpio y presentable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 18 de abril del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Romero Vela Sonia Udes

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación, Metodóloga

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DNI: 40117025


Mg. SONIA ROMERO VELA
DOCENTE UNIVERSITARIA
FILOSOFÍA

Anexo 3

Matriz de Consistencia: Calidad de servicio según los usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia, Octubre 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
<u>GENERAL</u> La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción del servicio recibido en el distrito de Independencia, Octubre 2016?	<u>GENERAL</u> Determinar si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia Octubre 2016.	<u>GENERAL</u> La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.	Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valores	Nivel y Rango
			Confiabilidad	1. Eficiencia 2. Interés 3. Compromiso 4. Respeto	P1, P2, P3, P4, P5, P6	Fuertemente en desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3)	Desfavorable (1 -51) Favorable (52 - 103)
<u>ESPECIFICO 1</u> ¿La percepción de confiabilidad de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del	<u>ESPECIFICO 1</u> Determinar si existe diferencia en la percepción de la confiabilidad de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia	<u>ESPECIFICO 1</u> La confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de	Sensibilidad	5. Disposición 6. Información 7. Oportunidad 8. Horarios	P7, P8, P9, P10	Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo (6) Fuertemente de acuerdo (7)	Muy favorable (104- 154)

distrito de Independencia, Octubre 2016? <u>ESPECIFICO 2</u> ¿La percepción de capacidad de respuesta de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016? <u>ESPECIFICO 3</u> ¿La percepción de seguridad de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?	Octubre 2016. <u>ESPECIFICO 2</u> Determinar si existe diferencia en la percepción de la sensibilidad de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia Octubre 2016.	la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016. <u>ESPECIFICO 2</u> La sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.	Seguridad	9. Conocimiento 10. Confianza 11. Cortesía 12. Privacidad	P11, P12, P13, P14,		
			Empatía	13. Comprensión 14. escuchar 15. Asertividad 16. Atención personalizada	P15, P16, P17, P18,		
	<u>ESPECIFICO 3</u> Determinar si existe diferencia en la percepción de la seguridad de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia Octubre 2016.	<u>ESPECIFICO 3</u> La seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.	Elementos tangibles	17. Equipo 18. Instalaciones 19. Personal 20. Material	P19, P20, P21, P22.		

<p><u>ESPECIFICO 4</u></p> <p>¿La percepción de empatía de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?</p>	<p><u>ESPECIFICO 4</u></p> <p>Determinar si existe diferencia en la percepción de la empatía de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia Octubre 2016.</p>	<p><u>ESPECIFICO 4</u></p> <p>La empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.</p>					
<p><u>ESPECIFICO 5</u></p> <p>¿La percepción de los elementos tangibles de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la percepción de los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016?</p>	<p><u>ESPECIFICO 5</u></p> <p>Determinar si existe diferencia en la percepción de los elementos tangibles de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia Octubre 2016.</p>	<p><u>ESPECIFICO 5</u></p> <p>Los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia, Octubre 2016.</p>					

Metodología

Tipo de Investigación:

Es **Básica**, ya que tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándolos al descubrimiento de principios y leyes. Sánchez y Reyes (2006, p.36)

Método

El método empleado en nuestro estudio es Hipotético Deductivo y un Enfoque Cuantitativo.

Según Bernal (2006): "El **método hipotético deductivo** consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos." (p. 56).

Hernández (2010) **Enfoque cuantitativo**, porque se "Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico" (p. 4).

Diseño

El diseño de la investigación es de tipo No Experimental: Corte transversal y descriptivo comparativo, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba la variable de estudio.

Es **No Experimental** la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández et al., 2010, p. 149).

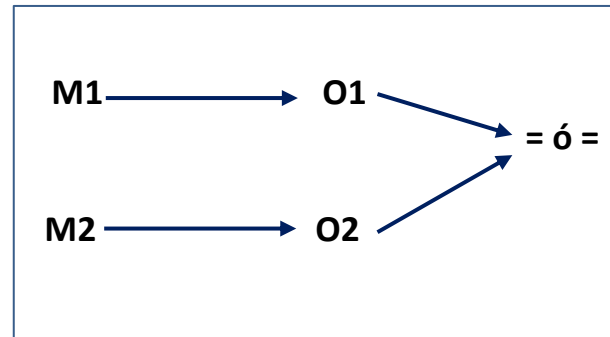
Es **transversal** ya que su propósito es "describir variables y en un mismo momento" Sánchez y Reyes (2006, p.107)

Alcance

La investigación es de nivel Descriptivo y **Comparativo** debido a que se ha descrito y caracterizado la dinámica de la variable de estudio: Calidad de servicio.

Los **estudios descriptivos** "están orientados al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada" Sánchez y Reyes (2006, p.38)

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M1: Muestra Demuna de Los Olivos

M2: Muestra Demuna de Independencia

O1: Observación recolectada de la Muestra 1

O2: Observación recolectada de la Muestra 2

Población

La población para este trabajo de investigación está conformada por 61 y 20 usuarios externos, respectivamente y al ser ésta una cantidad pequeña y manejable de ser estudiada de manera global, se trabajará con el total de los usuarios.

Al respecto Seijas (2006) afirmó que en el censo poblacional: “todos los elementos de la población pasaran con probabilidad igual a la unidad a formar parte de la muestra” (p. 53).

En consecuencia la presente investigación es de población censal, por tanto no presenta muestra ni muestreo ya que se trabajó con todos los elementos de la población.

Anexo 4

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que recibió en la Demuna. Agradezco su valiosa colaboración, leer atentamente cada interrogante y luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. Sus respuestas son totalmente confidenciales.

Datos Generales:

Nivel educativo: Primaria () Secundaria () Superior () Otros () Sexo: (F) (M)

Fecha ___/___/2017 Edad: _____

N°		CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
1	E	El personal de la Demuna muestra eficiencia al realizar su trabajo.							
2	I	El personal de la Demuna muestra interés por resolver su caso.							
3	I	El personal de la Demuna se interesa por actuar de modo conveniente a favor de su menor hijo.							
4	C	El personal de la Demuna brinda el servicio como le fue prometido.							
5	C	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.							
6	R	La atención se realizó respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.							
SENSIBILIDAD									
7	D	El personal de la Demuna está dispuesto a orientarle y responder a sus preguntas.							
8	I	El personal de la Demuna le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.							
9	O	La atención de la Demuna es oportuna y rápida.							
10	H	La Demuna le comunica y cumple con el horario de atención.							
SEGURIDAD									
11	C	El personal de la Demuna demuestra conocimiento y habilidad para orientarlo.							
12	C	El personal de la Demuna le inspira confianza.							
13	C	El personal de la Demuna muestra cortesía y buen trato al realizar sus labores.							
14	P	El personal de la Demuna muestra privacidad durante su atención.							
EMPATÍA									
15	C	El personal de la Demuna le trata con respeto y comprensión							
16	E	El personal de la Demuna le escucha y presta atención.							
17	A	El personal de la Demuna se expresa de manera sencilla y entendible							
18	A	El personal de la Demuna le brinda atención personalizada.							
TANGIBLES									
19	I	Las instalaciones de la Demuna son visualmente limpias y cómodas.							
20	E	La Demuna cuenta con equipamiento moderno para su atención.							
21	M	El material asociado con el servicio (folletería, comunicados) son visualmente atractivos.							
22	P	El personal de la Demuna está limpio y presentable.							

Muchas gracias, por su colaboración.

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”



Solicito: Realizar encuestas

Sr. Evans Sifuentes Ocaña

Alcalde de Independencia

Yo, Julia Jacinta Astudillo Diaz, identificada con DNI N° 09915778, estudiante de Maestría de Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando una investigación respecto a la Calidad del servicio que brinda la Demuna, recurro a Usted, para que me otorgue permiso de realizar encuestas los días 09, 10 y 11 del mes de mayo; ya que es de mucha importancia para la elaboración del presente estudio, el cual permitirá conocer la percepción de los usuarios respecto a servicio, así mismo tomar las medidas necesarias para mejorar el mismo.

Por lo expuesto:

Ruego a Usted, tenga a bien atender mi solicitud.

Independencia

Atentamente,

Julia Jacinta Astudillo Diaz

DNI N° 09915778

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA
TRÁMITE DOCUMENTARIO

Tipo de documento: **DOC. SIMPLE:**
0010788-2017

Tipo: **SOLICITUD**

Nro Doc:

Codigo: **0055310**

Nombres: **JULIA JACINTA
ASTUDILLO DIAZ**

Domicilio: **JR. CHACAS N 993 LOS**

Fiscal: **OLIVOS**

Telefono: **994892396**

Folio: **02**

Fecha ingreso: **04/05/2017 09:07:04**

Observaciones:

REALIZAR ENCUESTAS

Recepcionista Solidante
Su Trámite será Gestionado en:

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

Consultas al Telefono: (01) 7124100

Que tenga un buen día, Ud. fue atendido por:
JANETH TELLO

Los Franc

GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

Anexo 6



Anexo 10

Base de data Final

INDEPENDENCIA																						
D.	Confiabilidad						Sensibilidad				Seguridad				Empatía				Tangibles			
P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	6	6	6	5	6	6	7	4	3	6	7	6	6	6	6	7	7	6	5	2	4	6
2	7	6	6	5	6	6	7	4	3	6	7	6	6	6	6	7	7	6	5	2	4	6
3	7	6	5	5	6	6	7	6	5	6	7	6	6	7	6	7	6	5	4	2	4	6
4	6	6	5	6	6	6	7	6	5	6	7	6	6	7	6	7	7	6	4	3	5	7
5	6	5	5	5	6	6	6	5	3	5	6	5	5	6	6	6	5	5	4	3	4	6
6	7	6	5	5	6	6	7	6	4	6	7	6	7	6	7	7	7	6	5	4	5	7
7	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7	5	7	7	7	7	6	5	5	4	4	6
8	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	6	6	7	6	6	5	4	5	6
9	6	5	5	5	5	6	6	5	4	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5	4	3	6
10	6	6	5	6	5	5	7	5	4	6	7	5	6	6	7	6	7	6	6	5	4	6
11	7	6	5	6	5	6	6	5	4	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	4	4	6
12	7	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	5	6	6	6	7	7	6	5	3	4	6
13	5	5	6	5	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
14	4	2	6	6	6	6	5	4	5	6	5	6	6	6	5	5	4	6	4	2	5	5
15	5	6	7	5	6	6	6	7	3	6	5	5	6	6	7	6	6	2	4	5	4	6
16	7	6	5	6	6	6	7	6	3	6	7	5	6	6	6	7	7	6	5	3	4	6
17	4	5	5	4	7	5	5	5	3	4	4	3	5	4	2	4	5	4	5	2	3	5
18	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	3	3	7
19	6	7	7	7	6	7	7	6	4	7	7	7	5	7	6	7	7	6	6	5	5	7
20	6	6	5	5	6	6	7	6	3	6	6	5	6	6	5	6	6	5	3	4	5	6

LOS OLIVOS																						
D.	Confiabilidad						Sensibilidad				Seguridad				Empatía				Tangibles			
P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
2	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	7	6	7	4	3	3	5
3	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	3	6
4	6	6	5	6	7	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6
6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	5	6	6	6	5	3	4	7
7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	4	4	5
8	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	5
9	6	5	7	5	6	5	5	7	5	5	6	5	7	7	7	6	5	7	5	5	5	6
10	5	4	7	3	7	4	7	4	6	6	6	5	5	7	7	7	6	7	4	2	3	7
11	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	4	5	7
12	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	5	7
13	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	6	7	5	5	5	6
14	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	5	4	6
15	5	5	4	6	5	6	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5
16	3	3	4	1	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6
17	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	3	4	5
18	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6	6	5	6	6	6	6	4	4	4	3	5
19	4	5	4	5	6	5	5	6	4	5	6	5	5	6	5	5	6	6	3	4	4	5
20	6	5	7	5	6	5	5	7	4	5	6	5	7	7	7	6	5	7	5	5	5	6
21	5	4	7	3	7	4	7	4	5	6	6	5	5	7	7	7	6	7	4	2	3	7
22	5	4	5	5	4	6	5	6	6	5	6	6	4	5	6	5	6	6	3	4	4	6
23	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	6	5	4	5	5	4	3	3	6
24	5	5	4	6	5	6	5	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5
25	3	3	4	1	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6
26	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	3	3	5
27	5	6	6	6	7	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	4	4	4	6
28	4	3	4	5	6	6	4	4	3	5	6	5	6	6	5	5	4	5	4	3	3	5
29	6	6	6	7	6	6	6	5	4	6	7	6	7	7	7	6	5	6	5	4	4	5
30	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	3	3	4	6
31	4	4	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	4	4	4	5
32	6	6	6	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	5	7	7	7	7	4	5	5	6
33	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5
34	6	5	5	6	6	5	6	7	6	6	6	5	5	6	6	6	7	7	5	4	5	6
35	5	5	4	6	5	6	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5
36	3	3	4	1	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6
37	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	3	4	5
38	5	6	7	5	6	6	6	7	3	6	5	5	6	6	7	6	6	2	2	4	3	6
39	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	3	4	5
40	6	6	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	5	7	7	7	7	4	4	4	3	6
41	5	5	6	5	4	6	5	4	6	6	6	7	6	6	6	5	5	5	3	4	4	6
42	6	5	7	5	6	5	5	7	5	5	6	5	7	7	7	6	5	7	5	5	3	6
43	5	4	7	3	7	4	7	4	6	6	6	5	5	7	7	7	6	7	4	2	3	7
44	3	3	4	1	4	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6
45	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	3	4	5
46	3	3	4	1	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6
47	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	3	4	5
48	5	6	6	6	7	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	4	4	6
49	4	3	4	5	6	6	4	4	3	5	6	5	6	6	5	5	4	5	4	3	3	5
50	6	6	6	7	6	6	6	5	4	6	7	6	7	7	7	6	5	5	4	4	4	5
51	5	5	4	6	5	6	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5
52	3	3	4	1	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	6
53	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	3	4	5
54	3	3	4	1	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	6
55	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	3	3	2	4	5
56	5	6	6	6	7	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	4	4	4	6
57	4	3	4	5	6	6	4	4	3	5	6	5	6	6	5	5	4	5	3	3	3	5
58	6	6	6	7	6	6	6	5	4	6	7	6	7	7	7	6	5	6	4	4	4	5
59	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	5	6
60	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	5	6
61	5	5	4	6	5	6	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5

Anexo 11

**Calidad de servicio según usuarios externos de las
Demuna de Los Olivos e Independencia, Octubre
2016**

Br. Julia Jacinta Astudillo Diaz

Universidad Cesar Vallejo

1. Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de servicio según usuarios externos de la Demuna de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016”, consideró como objetivo general determinar si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio de las Demuna de los distritos de Los Olivos e Independencia, Octubre 2016. Así mismo tuvo como objetivos específicos determinar si existen diferencias en la percepción de las dimensiones de: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles de las Demuna de los distritos materia de estudio.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, corte transversal y de nivel descriptivo comparativo, la población estudiada fue de 81 usuarios externos de la Defensoría municipal del niño y del adolescente – Demuna, de los cuales 61 usuarios externos corresponden al distrito de Los Olivos y 20 usuarios externos de Independencia, ambos distritos en la Provincia y Departamento de Lima. Con el fin de conocer la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios externos las mencionadas Demuna, se utilizó como técnica de recolección de datos, un cuestionario o encuesta de 22 preguntas, con escala tipo Likert de siete puntos que se aplicó a una población de 81 usuarios.

Los resultados estadísticos descriptivos indicaron que los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia tienen una percepción muy favorable respecto al servicio que reciben, el cual representa el 90%, mientras que los usuarios de Los Olivos perciben en un nivel muy favorable el 59% respectivamente, así mismo, cabe indicar que las dimensiones de confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía se encuentran en un nivel favorable en ambos distritos, los elementos tangibles es la dimensión con menor puntuación siendo en el distrito de Los Olivos un nivel desfavorable con 8.2%. Finalmente se concluye que existe diferencia respecto a la calidad de servicio que ofrecen las Demuna según la percepción de los usuarios externos de los distritos materia de investigación.

Palabras Claves: Calidad, calidad de servicio, usuario.

2. Abstract

The present research entitled "Quality of service according to external users of the Demuna of Los Olivos and Independencia, October 2016", considered as a general objective to determine if there is a difference in the perception of the quality of service of the Demuna of the districts of Los Olivos and Independence, October 2016. Likewise, it had as specific objectives to determine if there are differences in the perception of the dimensions of: reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements of the Demuna of the districts subject of study.

This research was based on a quantitative approach, basic type, non - experimental design, cross - sectional and comparative descriptive level, the population studied was 81 external users of the Defensoría municipal de los niños y el adentro - Demuna, of which 61 external users correspond to District of Los Olivos and 20 external users of Independencia, both districts in the Province and Department of Lima. In order to know the quality of service provided to the external users mentioned Demuna, a questionnaire or questionnaire of 22 questions was used as a data collection technique, with a seven-point Likert scale applied to a population of 81 users.

The descriptive statistical results indicated that the external users of the Demuna of the district of Independencia have a very favorable perception regarding the service they receive, which represents 90%, while the users of Los Olivos perceive in a very favorable level 59% Respectively, it should be noted that the dimensions of reliability, sensitivity, safety and empathy are at a favorable level in both districts, the tangible elements being the dimension with the lowest score being in the district of Los Olivos an unfavorable level with 8.2% . Finally it is concluded that there is a difference regarding the quality of service offered by the Demuna according to the perception of the external users of the research subject areas.

Key Words: Quality, quality of service, user.

3. Introducción

Actualmente en el mundo se ha producido un aumento del interés por la calidad, tanto en organizaciones industriales como en organizaciones de servicios ya sean estas privadas o públicas, al respecto Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) definieron que: “La calidad de servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles” (p.103).

En nuestro país, las instituciones públicas que las conforman no son ajenas a estas exigencias de los usuarios, ya que hoy en día es de conocimiento que los usuarios son más exigentes, están mejor informados, tienen menos tiempo y menos paciencia; es por ello que las organizaciones están dando relevancia a la calidad de servicio, elaborando estrategias orientadas no solo a brindar un mejor servicio, sino crear una ventaja comparativa que permita incrementar la competitividad.

A nivel local, se observa que la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (Demuna), instancia integrada al Sistema Nacional de Atención Integral de la Infancia, cuyo ente rector es el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – Mindes, es un servicio municipal que juega un papel importante en nuestra sociedad ya que tiene por misión proteger y promover la defensa de los derechos humanos e igualdad de oportunidades de los niños y adolescentes de nuestro país.

Las Demuna de Los Olivos como de Independencia no han realizado estudios respecto a la calidad de servicio que brindan, en tal sentido se desconoce el sentir de los usuarios provocando muchas veces en los usuarios externos malestar y fastidio al momento de realizar los tramites ya que muchas veces el factor tiempo y los multiples requisitos que se solicitan desaniman a los usuarios en continuar con su denuncia.

Finalmente la calidad en el servicio público suele tener muchos factores que provocan malestar en los usuarios, pues muchas veces acudimos resignados a perder el día completo en un trámite que no sabemos el tiempo que puede demorar ni el trato que vamos a recibir, estos y otros factores fueron los que me motivaron a plantear el siguiente problema de investigación: ¿La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los

Olivos difiere de la percepción del servicio recibido en el distrito de Independencia, Octubre 2016?

4. Metodología

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, es de tipo básica, diseño no experimental, corte transversal y de nivel descriptivo comparativo, la población estudiada fue de 81 usuarios externos de la Demuna, de los cuales 61 usuarios externos corresponden al distrito de Los Olivos y 20 usuarios externos de Independencia, al ser una cifra pequeña es manejable de ser estudiada de manera global, la población es censal por lo tanto no hay muestra ni muestreo. Así mismo con el fin de conocer la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios externos se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario del modelo Serperf adaptado, el mismo que comprende 22 ítems, con escala tipo Likert de siete puntos.

5. Resultados

Los resultados se resumen en la siguiente tabla:

Tabla N° 1

Distribución de frecuencia de porcentaje de la variable y dimensiones

Variable/ Dimensión	Independencia		Los Olivos		
	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Desfavorable
Calidad de Servicio	90%	10%	59%	41%	
Confiabilidad	90%	10%	60,7%	39,3%	
Sensibilidad	70%	30%	57,4%	42,6%	
Seguridad	95%	5%	65,6%	34,4%	
Empatía	90%	10%	72,1%	27,9%	
Elementos tangibles	20%	80%	11,5%	80,3%	8,2%

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla N° 1, ambos distritos tienen una calidad de servicio favorable y muy favorable, sin embargo la Demuna del distrito de Independencia tiene una mejor puntuación respecto al distrito de Los Olivos, así también se observa que la dimensión con mayor puntuación en el distrito de Independencia es la seguridad, mientras que en el distrito de Los Olivos la dimensión de empatía obtuvo mayor puntuación. Finalmente se observa que los elementos tangibles es la dimensión con menos puntuación en ambos distritos, obteniendo la Demuna de Independencia el 20% y de 11,5% la Demuna de Los Olivos.

6. Discusión

Los resultados obtenidos de los datos de la variable calidad de servicio y sus dimensiones confirman la hipótesis alterna, en la hipótesis general se encontró que existe diferencias en la calidad de servicio desde las perspectivas de los usuarios de las Demuna de Los Olivos e Independencia, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < -1,96$ y el $p=0,000$ menor al $\alpha 0,05$. Al respecto no coincido con Israel (2016) cuya investigación *Medición de la calidad en el Servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la ciudad de los Mochis*, los resultados evidenciaron que la calidad de servicio se encuentra en condiciones desfavorable.

Con relación a la primera hipótesis específica (H1), se observa que la dimensión de confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna de Independencia durante el mes de Octubre 2016, en ese sentido difiero con los resultados obtenidos de Coronado (2012) quien en su tesis titulada: *Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008*, concluyo que los usuarios tiene una percepción intermedia de calidad, siendo la dimensión confianza la de menor puntuación con una media de 3.25.

En la segunda hipótesis específica (H2), se observa que la dimensión de sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos no difiere de la sensibilidad percibida. Así mismo el distrito de Independencia presenta 70% mientras que Los Olivos 57.4% respectivamente; en ese sentido Ruz (2015) en la investigación: *Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales*, concluyó que las dimensiones seguridad, empatía y tangibles no resultaron significativas al momento de evaluar su impacto en la percepción de la calidad, mientras que las dimensiones de capacidad de respuesta y confiabilidad son relevantes en la calidad percibida.

Con relación a la tercera hipótesis específica (H3), se observa que la dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos difiere de la seguridad percibida por los usuarios externos de la Demuna de Independencia durante el mes de Octubre 2016, se aprecia que esta dimensión es la que mayor puntuación ha obtenido en ambas Demuna. Definitivamente estos resultados no coinciden con los resultados de Barco (2010) quien investigo la *Percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en el Municipio Iribarren durante el año 2010*. Las mayores ventajas percibidas por los usuarios son la comodidad y la rapidez al realizar las transacciones, mientras que las mayores desventajas son la falta de seguridad y confianza.

En la cuarta hipótesis específica (H4), la dimensión de empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos no difiere de la empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna de Independencia durante el mes de Octubre 2016, podemos apreciar que la Demuna de Independencia representa 90% mientras que Los Olivos 72.1% al respecto no coincido con Ruz (2015) puesto que, remarcó que las dimensión empatía no resulto significativo al momento de evaluar su impacto en la percepción de la calidad.

Respecto a la quinta hipótesis específica (H5), la dimensión de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos no difiere de los elementos tangibles percibido por los usuarios externos de la Demuna de Independencia durante el mes de Octubre 2016, con relación a la percepción de los usuarios de ambas Demuna los elementos tangibles de Los Olivos representa 11.5% mientras que la Demuna de Independencia 20%. Los usuarios externos de ambos distritos manifestaron que esta dimensión es la de menor importancia, al respecto difiero con los resultados obtenidos en la investigación de Alvarado (2015) cuyo título fue *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015*, evidenciaron que la dimensión de tangibilidad fue el de mayor porcentaje con un 94% de satisfacción, mientras las demás dimensiones obtuvieron el 65%.

Finalmente Ospino (2016) en la investigación *Calidad de servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer en Comas, Los Olivos y Villa el Salvador, Lima 2015*, así mismo respecto a las dimensiones se observó que los usuarios manifiestan que los elementos tangibles y capacidad de respuesta son los que obtuvieron menor puntuación con el 40%, definitivamente coincido con los resultados obtenidos por Ospina.

7. Conclusiones

La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna de Independencia durante el mes de Octubre 2016,.

La dimensión de confiabilidad, seguridad y elementos tangibles percibida por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos difiere de la confiabilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna de Independencia. Cabe indicar que los usuarios externos de las Demuna de ambos distritos consideran esta dimensión como la menos importante.

La dimensión de sensibilidad y empatía percibida por los usuarios externos de la Demuna de Los Olivos no difiere de la sensibilidad percibida por los usuarios externos de la Demuna de Independencia, esta dimensión es considerada la más importante en ambos distritos, ya que los usuarios externos manifiestan que la mantención de los niños no se puede posponer.

8. Referencias

Alvarado, (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Barco, N. (2010). *Percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en el Municipio Iribarren durante el año 2010*. (Tesis de Maestría). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Recuperado el 23 de octubre del 2016 desde <http://docplayer.es/12986221-Universidad-centroccidental-lisandro-alvarado.html>

Coronado, T. (2012). *Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008, estudio basado en la percepción de los usuarios*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas. Mexico. Obtenido el 02 de noviembre del 2017 desde <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE044.pdf>

Israel, V (2016). *Medición de la calidad en el Servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la ciudad de los Mochis*. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional. D.F. Mexico. Obtenida el 19 de abril del 2017 desde

<http://www.sepi.upiicsa.ipn.mx/OfertaEducativa/IngInd/Estudiantes/Paginas/Generaciones.aspx>

Ospiño (2016). *Calidad de servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer en Comas, Los Olivos y Villa el Salvador, Lima 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Ruz (2015). *Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Chile. Obtenido el 29 de marzo del 2017 desde <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136581/Desarrollo%20de%20una%20escala%20de%20medici%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20servicio%20para%20Lan%20enfocado%20en%20el%20servicio%20en%20aeropuertos%20para%20rutas%20nacionales.pdf;sequence=1>

Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. 4ª Edición. Editorial Mc Graw Hill. Anex

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Julia Jacinta Astudillo Diaz, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; identificada con D.N.I. N° 09915778, con el artículo titulado:

“Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia - Octubre 2016”,

Declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento para su difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 27 de Mayo del 2017

Julia Jacinta Astudillo Diaz